

Direzione tutela dei consumatori

## **DETERMINA DIRETTORIALE n. 14/26/DTC/CP**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA M.V./FULMINE GROUP SERVIZI NOTIFICAZIONE S.R.L. (CP 48/25)**

#### **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, da ultimo, dalla delibera n. 58/25/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*”;

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 delibera n. 323/23/CONS, del 20 dicembre 2023, recante “*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*”;

VISTA la prima istanza presentata dall’Avv. L.Balbo per conto (delega in atti) della Sig.ra M.V. (nel seguito anche “l’Utente” o “l’Istante”), acquisita al protocollo Agcom n. 193373 del 30/7/2025, con la quale la stessa ha richiesto la definizione della controversia insorta per la mancata notifica, da parte di “Fulmine Group Servizi Notificazione S.r.l.” (di seguito anche semplicemente “Fulmine”, “l’Operatore” o “la Società”), dei verbali di contravvenzione stradale nn. RD00109xxx e XX00235xxx;

VISTA la nota, prot. Agcom n. 0217257 del 5/9/2025, di archiviazione per improcedibilità (dovuta alla mancata trasmissione del verbale di conciliazione) della suddetta istanza del 30 luglio 2025;

VISTA la seconda istanza dell'Utente, relativa ai medesimi invii, acquisita al protocollo dell'Autorità n. 0281468 del 5/11/2025, recante in allegato, *inter alia*, il verbale della procedura di conciliazione conclusasi, senza addivenire ad un accordo tra le Parti, il 9 ottobre 2025;

VISTA la nota del 18/11/2025 prot. n. 0294246, con cui la Direzione competente ha comunicato alle Parti l'avvio del procedimento, ai sensi dell'art. 7 del "*Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale*" di cui all'allegato A della citata delibera n. 184/13/CONS;

VISTE le osservazioni presentate dall'Istante con PEC del 28/11/2025, acquisita al prot. Agcom n. 0306269;

VISTA la memoria difensiva trasmessa da Fulmine in data 16/12/2025, acquisita al prot. Agcom n. 0324027;

VISTA la PEC prot. n. 0118427 del 27/3/2026, con la quale Fulmine ha inviato gli elementi informativi richiesti dal Responsabile del procedimento con nota prot. n. 0103214 del 18/03/2026;

VISTA la PEC del 2/4/2026, acquisita al prot. Agcom n. 0128602, con la quale l'Avv. Balbo ha fornito alcune osservazioni a commento dei suddetti elementi informativi prodotti dall'Operatore;

VISTI tutti gli altri atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'Istante**

L'istanza riguarda la mancata notifica (servizio svolto da Fulmine per conto dell'ente accertatore) dei verbali sopra richiamati. In particolare, nell'ambito del reclamo, l'Istante ha comunicato di essere "*venuta a conoscenza dell'esistenza dei suddetti verbali solo dopo aver ricevuto, tramite posta ordinaria, un avviso di pagamento preordinato alla riscossione coattiva, senza che [le] fosse mai stata notificata formalmente alcuna comunicazione*".

Nella stessa sede, la Sig.ra V. ha contestato, *inter alia*, di non aver ricevuto nella propria cassetta postale né la Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD) né altri avvisi di giacenza.

Nel merito, con l'ultima comunicazione del 2 aprile u.s., richiamata in premessa, l'Avv. Balbo ha contestato il contenuto delle CAD (*Comunicazioni di Avvenuto Deposito*) prodotte dall'Operatore, ove è riportato che, in entrambi i casi, detta CAD è stata "*affissa alla porta di ingresso*", dichiarazione giudicata non attendibile. Ciò in ragione del fatto che l'abitazione dell'Istante è sprovvista di nominativo al campanello e "*si dovrebbe dunque credere che l'agente Fulmine Group, ignorando una cassetta postale ben visibile e a portata di mano anche per un osservatore distratto, abbia deciso zelantemente di salire sei piani, controllare tutti gli appartamenti piano per piano, individuare con assoluta certezza l'appartamento della sig.ra V. tra le 21 abitazioni - di cui una decina senza targhetta sul campanello - e procedere all'affissione della comunicazione*".

Inoltre, l'istanza è volta anche a segnalare, in senso più generale, presunte irregolarità nel servizio di notifica postale svolto dalla Società, inerenti all'incompletezza delle informazioni riportate nelle c.d. "*Cartoline verdi*", alle funzionalità del sito *web* di Fulmine, che "*non consente il tracciamento delle notifiche, né fornisce informazioni accessibili all'utente*", nonché inadempienze nella gestione dell'istanza di conciliazione trasmessa il 19 maggio 2025.

Come già richiamato in premessa, la suddetta procedura di conciliazione si è conclusa in data 9 ottobre 2025, con esito negativo.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la Sig.ra V. ha chiesto di *“dichiarare la responsabilità contrattuale e regolamentare di Fulmine Group srl per il disservizio nelle notifiche dei due verbali XX00235xxx e RD00109xxx e per il mancato avvio della procedura di conciliazione richiesta dall'istante il 19/05/25, condannare l'operatore a tenere indenne l'istante da ogni esborso incluse sanzioni versate o da versare, maggiorazioni, interessi e spese, ulteriori aggravati, oltre al risarcimento dei danni da liquidarsi in via equitativa”*.

## **2. La posizione dell'Operatore**

Nell'ambito della memoria difensiva del 16 dicembre 2025, Fulmine ha comunicato di aver regolarmente eseguito le operazioni di notifica, in particolare:

- *Tentativo di consegna presso l'indirizzo del destinatario indicato sui pieghi.*
- *In assenza della Sig.ra V. e di uno dei soggetti legittimati al ritiro, deposito dei pieghi presso l'ufficio previsto per la giacenza e invio degli avvisi di deposito di giacenza e delle Comunicazione di Avvenuto Deposito (CAD) a mezzo raccomandata A/R.*
- *Restituzione al mittente degli Avvisi di Ricevimento (A/R) completi dei dati essenziali (data deposito, sigla portalettere) e conformi all'Allegato 3 e all'Allegato 7 della Delibera AGCOM n. 155/19/CONS (Allegato n. 1, n.2, n.3 e n.4).*
- *Restituzione dei pieghi al mittente per compiuta giacenza.*

Nella stessa memoria, Fulmine ha fornito le proprie controdeduzioni circa i rilievi dell'Istante riguardanti la regolarità delle procedure adottate per le notifiche, chiedendo *“all'Autorità di rigettare qualsiasi accertamento di responsabilità a carico delle Società, poiché la condotta è improntata a trasparenza, efficienza e legittimità organizzativa e comunicativa”*.

Inoltre, con specifico riferimento all'oggetto della presente controversia, vale a dire le notifiche dei verbali di contravvenzione destinati alla Sig.ra V., la Società ha fornito in allegato alla suddetta memoria difensiva, i duplicati degli avvisi di ricevimento relativi alle raccomandate in questione (FUAGCMMIIMBP241345500xxx e FUAGCMMIIMBP241592700xxx) in cui, in entrambi i casi, è indicato che le comunicazioni di avvenuto deposito (CAD) sono state affisse alla porta di ingresso.

Infine, l'Operatore ha prodotto, a seguito di specifica richiesta istruttoria, i dati di georeferenziazione del portalettere nelle date indicate (2/8/2024 e 8/1/2025) nelle citate comunicazioni di avvenuto deposito (CAD).

## **3. Motivazione della decisione**

Prima di passare all'esame dei fatti oggetto della controversia in esame, occorre evidenziare che non attengono all'ambito della presente decisione le valutazioni circa la rispondenza delle procedure adottate da Fulmine alla normativa e alla regolamentazione vigente in materia di notifica degli atti giudiziari. Al riguardo, la documentazione prodotta dall'istante è stata trasmessa alla Direzione Servizi Postali dell'Autorità ai fini delle eventuali verifiche di competenza.

Il perimetro del presente provvedimento, volto alla definizione della controversia, è delineato dall'art. 10, comma 6, del relativo Regolamento, ove si prevede che l'Autorità può *ordinare al fornitore di rimborsare le somme risultate non dovute e [condannarlo] altresì al pagamento delle spese peritali di cui all'articolo 9, comma 1, nonché al pagamento di indennizzi nei casi e nei limiti previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte dei servizi.*

Ciò rileva anche in relazione alla richiesta, formulata dall'Utente, di ricevere il risarcimento del danno patito. Al riguardo, si evidenzia che, sempre alla luce di quanto previsto dall'appena citato art. 10, comma 6, del Regolamento, il riconoscimento di danni eventualmente causati da disservizi postali non rientra nell'ambito di competenza di questa Autorità, ma può essere richiesto in sede giurisdizionale.

Tanto premesso, occorre valutare se sia effettivamente occorso o meno il disservizio relativo alla mancata consegna degli avvisi di giacenza e delle comunicazioni di avvenuto deposito ai fini del riconoscimento dei rimborsi e degli indennizzi eventualmente dovuti all'Istante.

Al riguardo, si ritiene di dover accedere alla tesi esposta da quest'ultimo, dati gli elementi forniti in particolare nella comunicazione prot. n. 0128602 del 2 aprile 2026, nell'ambito della quale si evidenzia come sia effettivamente non plausibile che il portalettere, avendo ignorato le cassette postali all'ingresso dello stabile su cui è ben leggibile il nome dell'istante, si sia recato al sesto piano dell'immobile, individuando la porta dell'abitazione priva di nominativo al campanello, per affiggere le CAD. Al riguardo, occorre precisare che l'abitazione è al sesto piano di uno stabile con 21 appartamenti, di cui una decina senza targhetta sul campanello.

Sul tema, i dati di georeferenziazione prodotti da Fulmine nel corso del procedimento possono comprovare che il portalettere si sia recato presso l'indirizzo dello stabile dell'utente nella data e nell'ora indicate, ma non sono sufficienti a dimostrare che lo stesso abbia realmente affisso le CAD alla porta di ingresso. Al riguardo, rileva altresì che i dati di georeferenziazione, per ragioni di accuratezza, non consentono di dire se il portalettere si sia fermato al civico o abbia effettivamente raggiunto lo stabile.

Tanto premesso, dato il mancato recapito degli invii oggetto della presente controversia, la fattispecie in questione è assimilabile a quella dello smarrimento della spedizione, disciplinata all'art. 3 del *Regolamento indennizzi*. Al comma 2 di tale articolo si prevede che *“Il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali”*.

Con riferimento alla clausola relativa alla rinuncia all'indennizzo da parte del mittente a favore del destinatario, di cui all'art. 1, lettera k) del *Regolamento indennizzi*, agli atti del procedimento non risulta che, a distanza di molti mesi dal fatto, il mittente abbia avanzato alcuna richiesta di indennizzo in relazione al caso in questione, né appare ragionevole che possa presentare una tale istanza.

Ne deriva che alla Sig.ra V., destinataria delle comunicazioni in questione, è dovuto, per ciascun invio non recapitato, un indennizzo pari al doppio del prezzo della raccomandata, posto pari, in via equitativa, al prezzo del servizio di posta raccomandata con avviso di ricevimento attualmente praticato da Poste Italiane (€ 7,90). All'Utente è dovuto pertanto l'indennizzo di € 31,60 (€ 7,90\*2\*2).

## DETERMINA

la Società Fulmine Group Servizi Notificazione S.r.l., con sede legale in Bari, Via Gian Giuseppe Carulli, 23, è tenuta a corrispondere alla Sig.ra M.V. l'importo complessivo di € **31,60 (trentuno/60)** a titolo di indennizzo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

L'avvenuto adempimento della presente determina deve essere comunicato alla Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità entro il termine di 60 giorni dalla comunicazione della stessa.

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 richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

La presente determina è trasmessa alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione.

Il Direttore  
Giovanni Santella