



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

Spett.le AGCM Piazza G. Verdi, 6/a 00198 Roma

pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

Oggetto: Poste Italiane SpA – Denuncia di pratica commerciale scorretta posta in essere dalla società Poste Italiane SpA con sede in Roma, Viale Europa, 190 (P. IVA 01114601006)

L'Aduc - Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori, con sede in Firenze, via Cavour 68 (tel. 055/290606, email aduc@aduc.it; pec: aduc@pec.it; sito Internet www.aduc.it; P. Iva 02149860484) in persona del suo legale rappresentante, presidente Vincenzo Donvito, nato a Gioia del Colle il 20 febbraio 1953, domiciliato ai fini del presente procedimento presso la sede dell'Associazione, denuncia ed espone quanto appresso.

Diversi utenti dell'associazione ci stanno segnalando una pratica commerciale scorretta – posta in essere da Poste Italiane Spa nella fase di recapito di corrispondenza a firma, raccomandate, assicurate, pacchi e atti giudiziari – consistente nel deposito di un avviso di giacenza del plico nella cassetta postale anziché consegnare il plico direttamente al destinatario, citofonando, accertandosi della presenza e identità del destinatario e – come temporaneamente prevede il decreto legge “Cura Italia” n. 18 del 17 marzo 2020, all'art. 108.

Queste le **segnalazioni che abbiamo ricevuto:**

1) **https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/atti+giudiziari+coronavirus_300781.php, segnalazione del 25 marzo 2020**

“Buonasera, sono Maurizio, e risiedo a Roma. Anche a me come molte altre persone in questo momento è arrivato un atto giudiziario multa, ma il postino non ha suonato e mi sono trovato l'avviso dopo alcuni giorni nella posta delle lettere con la mancata consegna attestando che non ero in casa. Eravamo in tre io e le mie due figlie in casa al momento del passaggio del postino. Vorrei sapere cosa fare? La ritiro, contesto, attendo eventuali provvedimenti da parte del governo?Vi ringrazio anticipatamente e attendo vostri consigli.Maurizio, dalla provincia di RM”

2)

https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/giacenza+posta+durante+emergenza+coronavirus_300805.php, segnalazione del 24 marzo 2020

“Salve, Ho ricevuto qualche giorno fa un avviso di giacenza che dice di andare a ritirare 'qualcosa' (penso una multa) presso la posta vicino casa. Da quanto leggo sul vostro sito gli avvisi di giacenza



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

dovrebbero essere firmati al momento della consegna, mentre il postino si è limitato a lasciarmi i plichi a casa senza citofonare. Vorrei sapere se è necessario che io esca di casa per andare in posta a ritirare questa cosa o se posso in qualche modo renderla invalida. è inutile dire che di questi periodi i soldi regalati allo stato preferirei limitarli il più possibile. Grazie Andrea, dalla provincia di PV”

3) https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/notifica+atto+giudiziario+covid_300733.php,

segnalazione del 21 marzo 2020

“Buongiorno, faccio riferimento all'articolo pubblicato sul sito ADUC all'url https://www.aduc.it/comunicato/coronavirus+poste+italiane+rischio+invalidita_30808.php. Anch'io ieri ho ricevuto la visita del postino che avrebbe dovuto consegnarmi un atto giudiziario, e invece si è limitato a lasciarmi un avviso in cassetta (riferimenti al "DCPMCOVID") dicendomi a voce di andarlo a ritirare in posta. Uscire di casa per questo motivo mi sembra paradossale, oltre che contrario alle disposizioni di legge, ma non vorrei incorrere in danni o sanzioni legati al mancato o ritardato ritiro: cosa fare se si tratta di una multa? Un atto giudiziario? Voi stessi invocate una revisione normativa e suggerite l'illegittimità degli atti. Cosa consigliate di fare, nel frattempo, a un cittadino che si trova in una situazione di questo tipo? Matteo, dalla provincia di TV”

4) https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/raccomandata+multa+dpcm+marzo_300735.php,

segnalazione del 21 marzo 2020

“Buongiorno, ho ricevuto una notifica di una multa lasciata in casella dal postino con la sigla DPCM COVID. Ora si deve ritirare in posta nonostante i divieti previsti? Inoltre immagino già che sia per la mancata revisione per cui qualche telecamera mi avrà segnalato visto che mi è arrivata una cosa analoga prima del decreto dell'8 marzo che ho già provveduto a pagare e ho provveduto a regolarizzare la revisione. Ora se come l'altro verbale mi chiedevano di andare negli uffici della polizia locale per fare l'accertamento questa uscita la devo fare tra l'altro in un comune che è molto distante dal mio (lodi primo focolaio)? O rischio comunque di incorrere in sanzioni penali del DPCM? Grazie, Tiziana, dalla provincia di PV”

5)

https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/avviso+giacenza+multa+durante+decreto+iorestoacasa_300736.php, segnalazione del 21 marzo 2020

“Salve, In data 16/03/20, ricevo un avviso di giacenza per una multa da parte del postino comunicandomi per mezzo del citofono che non può consegnarmi la lettera degli atti giudiziari in quanto secondo le regole delle poste italiane, non è consentito entrare in contatto con i destinatari data l'emergenza



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

COvid-19, pertanto lascia l'avviso di giacenza invitandomi ad andare nell'ufficio postale e che ho tempo 10gg dalla data di notifica per ritirare la raccomandata. Inoltre **in data odierna 19/03, ricevo un'ulteriore avviso da parte del postino nella quale si evidenzia la mancata consegna della raccomandata per "assenza del destinatario" (pur essendo a casa a eseguire gli obblighi istituzionali del DPCM). Quindi, chiamo l'ufficio postale di rif. la quale mi invita a non venire in ufficio a causa di assembramenti di fronte gli sportelli con annesse forze dell'ordine e della polizia locale per invitare le persone ad evitare assembramenti.**

*Alla luce dei fatti, mi rendo conto che non è proprio il caso di recarmi nell'ufficio postale a prelevare la raccomandata, tuttavia **oltrepassati questi 10 gg, il mittente riceverà la notifica di ritorno da parte del postino e non mia, quindi mi chiedo come faccio a tutelarmi laddove riceverei ulteriori notifiche/moratorie da parte del mittente?** Altresì, la notifiche degli atti giudiziari sono nulli di fronte all'emergenza Covid-19? SALUTO cordialmente. Giuseppe, dalla provincia di BO”*

6) https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/mancata+consegna+pacco+poste+italiane_300745.php, segnalazione del 12 marzo 2020

*“Con la nuova normativa sulla consegna dei pacchi presso abitazione, non c'è piu' l'obbligo del postino far firmare il ritiro pertanto lascia il pacco sulla buca incustodito, con la possibilità di altre persone di appropriarsene. **mi è successo un giorno fa, mi citofona e mi dice che c'è un pacco da ritirare però di non scendere a firmare che lui compilava il modulo e poi fra 5 minuti scendere, peccato che al mio arrivo il pacco non c'era tanto meno il postino e nessun avviso faccio una ricerca alle poste e risulta consegnato, quindi se ne lavano le mani come faccio a sapere se il postino e in buona fede, e la lasciato e qualcuno se ne appropriato, oppure non ha lasciato niente e se ne andato, sta di fatto che io ci ho rimesso dei bei soldini, e nessuno mi risarcisce.** cosa posso fare cordiali saluti. allego ricevuta ricarica effettuata al venditore, per l'acquisto dell'oggetto. Pietro (TO)”*

7) https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/poste+atti+giudiziari_300689.php, segnalazione del 20 marzo 2020

“Vi vedo recapitare oggi l'avviso di giacenza di un atto giudiziario. A nulla sono valsi i tentativi di farmi lasciare l'atto. Sono dunque costretto a partire da giovedì di recarmi presso l'ufficio postale a ritirarlo. Sono consapevole che posso ritirarlo in periodi migliori, ma si tratta di una multa per autovelox, e pagarla entro i 5 giorni mi farebbe risparmiare non poco. Alfredo, dalla provincia di PA”

8) https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/raccomandata+emergenza+corona+virus_300707.php,



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

segnalazione del 20 marzo 2020

“il 12-03-2020 il postino non suona il campanello della mia abitazione (da me visto essendo alla finestra del mio appartamento) e mette avviso come assente RC chiamo e dicono che è così con la nuova norma per corona virus, ma si può cambiare le regole senza comunicazioni? la mia intenzione è quella di non recarmi alla posta perché non voglio espormi per paura del contagio, come posso tutelarmi grazie Riccardo, dalla provincia di FP”

9) https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/notifica+atto+giudiziario+coronavirus_300561.php,

segnalazione del 14 marzo 2020

“Salve, ho letto il vostro articolo sulla notifica di eventuali atti giudiziari in questo periodo. Siccome mi è pervenuto un avviso di giacenza in data 11 marzo 2020, il postino non ha suonato. Inoltre l'ufficio postale dove devo ritirare l'atto è chiuso per emergenza corona virus. Come mi devo comportare? Posso chiedere l'annullamento senza nemmeno sapere chi lo ha inviato ed inoltre il contenuto? Nicola, dalla provincia di PN”

10) https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/atto+giudiziario+coronavirus_300568.php,

segnalazione del 14 marzo 2020

“Salve, ho ricevuto una notifica di giacenza per un atto giudiziario. Il postino mi ha detto che non poteva consegnarmi la lettera che aveva in mano quando ha citofonato. Ha detto che devo recarmi alle poste per prenderla. Io so che pagando 5 giorni entro l'emanazione di una multa il totale da pagare è meno rispetto che passati questi 5 giorni. Ma non posso recarmi alle poste per via del decreto e allo stesso tempo ho paura di andarci, si tratta comunque di un posto con un via vai di gente abbastanza rilevante. Cosa dovrei fare? Non trovo giusto dover pagare di più per via del decreto. Cosa consigliate? Grazie Riccardo, dalla provincia di CA”

11) https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/servizio+posteitaliane+coronavirus_300571.php,

segnalazione del 14 marzo 2020

“A Casatenovo, in provincia di Lecco, i postini di Barzanò consegnano avvisi di giacenza nella buchetta della posta senza suonare il campanello. Costringono i cittadini ad uscire di casa e fare la coda all'ufficio postale per una consegna che, dopotutto, poteva essere fatta in sicurezza con distanza e dispositivi di protezione. Dove sta scritto che debba succedere questo se il governo ci dice di stare a casa? Allora diciamolo chiaro: #iorestoacasaposteitalianemelopermette E' mai possibile? Per favore fate qualcosa per farci tornare in sicurezza tutti, cittadini compresi. Grazie in anticipo, Claudia, dalla provincia di LC”



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

12) https://salute.aduc.it/coronavirus/lettera/ritiro+raccomandate_300554.php, segnalazione del 13 marzo 2020

“proprio ieri ho trovato nella cassetta 2 avvisi di ritiro nonostante fossi a casa. Che si deve fare? Devo per forza andare all'ufficio postale? GIORGIO, dalla provincia di PA”

Poste italiane quindi, stando a quanto ci è stato segnalato, omette la consegna dei plichi postali a firma in violazione della normativa sul servizio postale universale, della normativa sulle notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari e, da ultimo della normativa di cui al decreto legge n. 18 del 17 marzo 2020 (cosiddetto Cura Italia), che all'art. 108 prevede misure urgenti per lo svolgimento del servizio postale durante l'emergenza Covid19 disponendo che:

“Dalla data di entrata in vigore del presente decreto e fino al 30 giugno 2020, al fine di assicurare l'adozione delle misure di prevenzione della diffusione del virus Covid 19 di cui alla normativa vigente in materia, a tutela dei lavoratori del servizio postale e dei destinatari degli invii postali, per lo svolgimento del servizio postale relativo agli invii raccomandati, agli invii assicurati e alla distribuzione dei pacchi, di cui all'articolo 3, comma 2 del decreto legislativo 22 luglio 1999 n. 261, nonché per lo svolgimento dei servizi di notificazione a mezzo posta, di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890 e all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, gli operatori postali procedono alla consegna dei suddetti invii e pacchi mediante preventivo accertamento della presenza del destinatario o di persona abilitata al ritiro, senza raccoglierne la firma con successiva immissione dell'invio nella cassetta della corrispondenza dell'abitazione, dell'ufficio o dell'azienda, al piano o in altro luogo, presso il medesimo indirizzo, indicato contestualmente dal destinatario o dalla persona abilitata al ritiro. La firma è apposta dall'operatore postale sui documenti di consegna in cui è attestata anche la suddetta modalità di recapito”.

Si tratta, in buona sostanza della **medesima condotta commerciale già all'attenzione di Codesta Autorità nell'ambito dell'istruttoria di cui al procedimento PS11563** (<https://www.agcm.it/media/comunicati-stampa/2019/11/Avviata-istruttoria-nei-confronti-di-Poste-Italiane--per-pratiche-commerciali-scorrette-nel-servizio-di-recapito-della-corrispondenza>)

Sulle particolari esigenze cautelari

La condotta commerciale descritta è particolarmente pregiudizievole per i singoli destinatari dei plichi in consegna e per la collettività tutta, alla luce della ben nota emergenza Covid19 e delle restrizioni alla circolazione delle persone consentita, al momento e nel prossimo futuro, per motivi di assoluta necessità. Così facendo la società Poste Italiane Spa cagiona un disservizio, obbliga il destinatario ad uscire per andare



Associazione per i Diritti degli Utenti e Consumatori

Sede nazionale: Via Cavour 68 - 50129 Firenze

Tel 055.290606 - Web: www.aduc.it

Email: assistenza@aduc.it - Pec: aduc@pec.it

a ritirare il plico presso l'ufficio postale (ammesso che sia aperto) oppure a rimandare il ritiro del plico e quindi così ad esporsi alle conseguenze giuridiche e spesso anche immediatamente economiche della compiuta giacenza.

Tanto premesso,

l'Aduc chiede all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, nel legittimo esercizio delle proprie attribuzioni,

– in via cautelare, di disporre l'immediata sospensione provvisoria delle pratiche commerciali scorrette contestate, sussistendo il requisito della particolare urgenza;

– di inibire ad Poste Italiane SpA con sede in Roma, Viale Europa, 190 (P. IVA 01114601006), in persona del legale rappresentante pro-tempore, la prosecuzione delle pratiche commerciali scorrette evidenziate;

– di sanzionare la società responsabile, visto il mancato rispetto della normativa richiamata, per i danni che presumibilmente ha cagionato ai consumatori e il conseguente ingiusto guadagno.

Firenze, 2 aprile 2020

Vincenzo Donvito