

Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti da reclami nel settore postale

**CAPO I
DISPOSIZIONI GENERALI**

**Articolo 1
Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:
- a) “Autorità”, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
 - b) “codice del consumo”, il codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
 - c) “decreto legislativo n. 261 del 1999”, 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”, così come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58”;
 - d) “Direzione”, la Direzione servizi postali dell’Autorità;
 - e) “Direttore”, il Direttore della Direzione servizi postali;
 - f) “servizi postali”, i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, inclusi quelli ricadenti nell’ambito del servizio universale;
 - g) “utente”, qualunque persona fisica o giuridica che usufruisce di un servizio postale in qualità di mittente o destinatario;
 - h) “fornitore”, l’impresa che fornisce uno o più servizi postali;
 - i) “servizio universale postale”, il servizio descritto nell’articolo 3 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261;
 - j) “posta elettronica certificata”, ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l’invio e la consegna di documenti informatici;
 - k) “organismi di mediazione”, gli organismi di cui all’articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
 - l) “associazioni di consumatori rappresentative a livello nazionale”, le formazioni sociali che hanno per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli

interessi dei consumatori o degli utenti iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del codice del consumo;

m) "Organo collegiale", l'organo deliberante dell'Autorità competente ad adottare il provvedimento finale.

Articolo 2 **Ambito di applicazione**

1. L'Autorità definisce le controversie che derivano da reclami, presentati dagli utenti ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo n. 261 del 1999, in ordine al mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale, degli obblighi derivanti dai titoli abilitativi in capo ai fornitori di servizi postali e delle disposizioni relative ai diritti degli utenti previste da atti legislativi, da delibere dell'Autorità, da condizioni contrattuali e da carte dei servizi, con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.

2. Sono escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 137, 139, 140 e 140-*bis* del codice del consumo, nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali.

3. Sono altresì escluse dall'ambito di applicazione del presente regolamento le istanze volte esclusivamente a segnalare un disservizio, le quali possono essere valutate dall'Autorità per l'eventuale avvio di procedimenti sanzionatori a carico dell'operatore interessato.

Articolo 3 **Procedure di gestione dei reclami e di definizione delle eventuali controversie**

1. Entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo il fornitore del servizio postale comunica all'utente la decisione adottata in ordine al reclamo stesso.

2. Ove non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, l'utente può presentare istanza di conciliazione. La procedura di esame dell'istanza si conforma ai principi del diritto dell'Unione europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza stessa, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale.

3. Se ritiene insoddisfacente, in tutto o in parte, l'esito della procedura di conciliazione di cui al comma 2, l'utente può chiedere all'Autorità, avvalendosi eventualmente dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo ai sensi dell'articolo 6.

4. È fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione di reclamo e di richiesta di conciliazione di cui rispettivamente ai commi 1 e 2 ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

CAPO II IL RECLAMO DINANZI AL FORNITORE

Articolo 4 Obblighi del fornitore

1. Il fornitore di servizi postali è tenuto ad adottare procedure coerenti con i termini indicati nell'articolo 3, trasparenti, semplici, poco onerose e conformi ai principi del diritto dell'Unione europea:
 - a) per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;
 - b) per l'individuazione della responsabilità, nei casi in cui sia coinvolto più di un operatore;
 - c) in materia di conciliazione in sede locale.
2. Il fornitore di servizi postali è tenuto a prevedere nella propria Carta dei servizi un sistema di rimborso o di compensazione per l'utente in caso di disservizio.

Articolo 5 Informazioni sulle procedure per la gestione dei reclami

1. I fornitori dei servizi postali pubblicano sul proprio sito web entro il 31 marzo di ciascun anno le informazioni relative al numero dei reclami pervenuti nell'anno solare precedente, con riguardo, in termini percentuali, alle tipologie di invio indicate nel modulo formulario CP, al modo in cui i reclami stessi sono stati gestiti e al loro esito. Dell'avvenuta pubblicazione è data comunicazione scritta all'Autorità.
2. Sulla base delle informazioni di cui al comma 1, l'Autorità può chiedere ai fornitori dei servizi postali di modificare le procedure per la gestione dei reclami degli utenti, al fine di assicurare la massima celerità e semplicità e la minore onerosità.

CAPO III DEFINIZIONE DINANZI ALL'AUTORITA' DELLE CONTROVERSIE DERIVANTI DAI RECLAMI

Articolo 6 L'istanza di definizione della controversia

1. Conclusa la procedura di cui all'articolo 3, comma 2, l'utente insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi,

può chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo.

2. L'utente non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente capo qualora:

- a) non abbia presentato l'istanza di conciliazione di cui all'articolo 3, comma 2;
- b) pur avendo presentato l'istanza di conciliazione, non abbia partecipato alla relativa procedura;
- c) siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della procedura di conciliazione dinanzi al fornitore;
- d) abbia già adito l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

3. L'istanza per chiedere la definizione della controversia è rivolta all'Autorità utilizzando obbligatoriamente il formulario CP, allegato alla presente delibera, da compilare, a pena d'inammissibilità, in ogni sua parte. Il formulario CP è reso disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it) e presso tutti gli uffici postali e gli uffici dei fornitori di servizi postali. Al formulario l'utente deve allegare, a pena di inammissibilità, copia del proprio documento di identità, ovvero di quello del legale rappresentate nel caso di persone giuridiche, nonché copia del reclamo presentato al fornitore e del verbale redatto in sede di conciliazione.

4. L'utente può inviare l'istanza per chiedere la definizione della controversia a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata (PEC), ovvero può consegnarla a mano contro rilascio di ricevuta.

Articolo 7 **Avvio del procedimento**

1. Il Direttore dispone l'archiviazione dell'istanza e ne dà comunicazione all'utente qualora verifichi la sussistenza di una delle cause di improcedibilità o di inammissibilità di cui, rispettivamente, ai commi 2 e 3 dell'articolo 6 ovvero qualora rilevi la manifesta infondatezza dell'istanza medesima.

2. Fatti salvi i casi di cui al comma 1, entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza il Direttore dà avvio al procedimento, assumendone direttamente ovvero assegnandone ad altri la responsabilità.

3. Il responsabile del procedimento comunica senza indugio all'utente e al fornitore l'avvio del procedimento. Nella comunicazione di avvio sono indicati:

- a) la data di avvio del procedimento;
- b) l'oggetto dell'istanza;
- c) l'ufficio presso il quale si può prendere visione degli atti;
- d) il responsabile del procedimento;

- e) il termine di conclusione del procedimento;
- f) l'esito della fase di conciliazione.

4. Qualora la controversia concerna fornitori o utenti di altri Stati dell'Unione europea, la Direzione coordina la propria attività con quella delle Autorità eventualmente coinvolte, comunicando a queste ultime l'avvio del procedimento ed acquisendone le relative osservazioni.

Articolo 8

Procedura

1. Il termine per la conclusione del procedimento è di centocinquanta giorni, decorrenti dalla data di ricezione dell'istanza.
2. L'utente e il fornitore del servizio postale possono inviare eventuali osservazioni entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione di avvio del procedimento.
3. I documenti depositati nel corso del procedimento sono accessibili ai soggetti legittimati, nei limiti previsti dalla delibera n.217/01/CONS e successive modifiche, ad eccezione dei dati sensibili e giudiziari di cui all'articolo 4 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante Codice in materia di protezione dei dati personali.
4. Il responsabile del procedimento può convocare le parti interessate per una audizione, mediante comunicazione da inviare con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data fissata. Le parti compaiono in audizione personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, attraverso il legale rappresentante; possono inoltre farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Qualora lo ritenga opportuno, il responsabile del procedimento può sentire le parti anche tramite audio o video conferenza.
5. La circostanza che una delle parti non si presenti in audizione o si astenga dal far valere in tale sede le proprie ragioni non può essere interpretata come accettazione delle ragioni della controparte, né come rinuncia all'istanza. In tal caso la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle eventuali osservazioni svolte dalle parti.

Articolo 9

Attività istruttoria

1. Nel caso in cui il responsabile del procedimento disponga, su istanza di parte o d'ufficio, l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi, ne è data comunicazione alle parti del procedimento ed il termine per la definizione della controversia è sospeso per il tempo necessario alla relativa acquisizione, e comunque per non oltre trenta giorni. Gli oneri economici necessari per il compimento delle perizie sono anticipati dalla parte che ne ha fatto richiesta; se le perizie stesse sono state

disposte d'ufficio, gli oneri sono provvisoriamente ripartiti secondo equità. I documenti acquisiti sono integralmente accessibili alle parti, che in qualsiasi momento possono richiedere al responsabile del procedimento, anche per le vie brevi, di prenderne visione.

2. Il responsabile del procedimento, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti aventi ad oggetto controversie omogenee.

Articolo 10 **Definizione della controversia**

1. Il Direttore dispone l'archiviazione del procedimento qualora la parte, che aveva richiesto l'intervento dell'Autorità, rinunci alla propria istanza ovvero qualora, conclusa la fase istruttoria, risulti che la richiesta dell'utente è stata pienamente soddisfatta.

2. Fatta eccezione per i casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che debbono comunque essere rimessi alla decisione dell'Organo collegiale, 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. La motivazione della decisione del Direttore verte soprattutto sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia. Alle decisioni adottate ai sensi del presente comma si applicano le disposizioni di cui ai commi 5 e 6.

3. Al di fuori dei casi di cui ai commi 1 e 2, conclusa la fase istruttoria il Direttore trasmette la documentazione relativa alla controversia all'Organo collegiale, allegando la relazione del responsabile del procedimento e la propria proposta di decisione.

4. L'Organo collegiale può convocare le parti in audizione; in tal caso il termine di conclusione del procedimento è prorogato per un periodo non superiore a trenta giorni.

5. Il provvedimento di definizione della controversia adottato dall'Organo collegiale è prontamente comunicato alle parti ed è pubblicato sul sito web dell'Autorità. Esso costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi degli articoli 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo n. 261 del 1999.

6. Con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, l'Autorità ordina al fornitore di rimborsare le somme risultate non dovute e lo condanna 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. Ove l'istanza non risulti fondata, l'Autorità dispone l'archiviazione del procedimento.

7. Nel caso di archiviazione ai sensi dei commi 1 e 6, secondo periodo, le spese peritali sono ripartite secondo criteri equitativi.

8. Resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria.