



Attuazione del decreto legge “Cura Italia” – Servizi postali

Il Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha assunto nella riunione del 18 marzo un primo pacchetto di decisioni volte a garantire il funzionamento dei servizi di pubblica utilità e ogni altra iniziativa che tenga conto del quadro di emergenza e delle sopravvenute necessità delle strutture pubbliche coinvolte nella gestione della crisi, delle famiglie e delle imprese chiamate a contribuire al superamento dello stato di emergenza e ad accelerare il ritorno alla normalità.

Al fine di stabilire un punto di contatto e di coordinamento permanente con gli operatori del settore l’Autorità ha dato mandato agli uffici di dare forma al “Tavolo” dedicato ai servizi postali e di consegna pacchi, con la finalità di dare orientamenti e indirizzi alle imprese tenute ad operare nella situazione di emergenza epidemiologica da COVID-19.

L’Autorità pubblica in un’apposita sezione del proprio sito web la documentazione ritenuta necessaria o rilevante a fornire trasparenza informativa ai consumatori e linee di indirizzo comuni agli operatori.

Il presente documento contiene il quadro e i principi che l’Autorità intende adottare nella verifica della situazione in stato di emergenza e in considerazione della “causa di forza maggiore” che ha e che necessariamente condizionerà lo stato e le normali condizioni di esercizio del settore.

Innanzitutto occorre prendere atto che:

- a) rispetto ad altre situazioni di emergenza, quella attuale è una situazione non definita nella sua ampiezza e gravità ed in continua evoluzione;
- b) i servizi postali e di consegna pacchi sono in questa fase necessari per rispondere ai bisogni del cittadino e della collettività e a salvaguardare la coesione sociale e territoriale e non possono essere completamente interrotti;
- c) le condizioni normali di gestione e fornitura vanno tuttavia modificate per tener conto dell’interesse primario della tutela della salute e del contenimento del contagio e quindi di tutte le regole affidate al coordinamento da parte dell’unità di emergenza a livello nazionale e alla vigilanza di tali regole affidata alle unità di crisi sul territorio;
- d) nell’attuale situazione quindi l’obiettivo primario è di garantire la continuità e la disponibilità dei servizi postali, che sono servizi di preminente interesse generale, contrastando la diffusione del virus attraverso modalità di svolgimento dei servizi



- e di organizzazione degli uffici che possano tutelare adeguatamente la salute degli utenti e dei dipendenti minimizzando il disagio per la popolazione;
- e) l'evolversi della situazione epidemiologica e le conseguenti misure di contenimento adottate incidono sulle modalità di svolgimento dei servizi di pubblica utilità imponendo nella gestione delle attività il rispetto di condotte legalmente imposte e doverose.

Alla luce del quadro straordinario richiamato, l'Autorità formula i seguenti orientamenti e indirizzi agli operatori:

- f) gli operatori sono tenuti a rispettare le norme e le misure sanitarie e anti-contagio nell'esercizio delle rispettive attività, riducendo al minimo l'impatto dello stato di emergenza sull'erogazione dei servizi e assicurando, al tempo stesso, ai cittadini-consumatori e al personale dipendente sicurezza e protezione dal rischio;
- g) nel contemperare l'obiettivo di garanzia della fornitura dei servizi con quello di protezione della salute, gli operatori adottano modalità operative, omogenee e, se possibile, condivise anche attraverso il ruolo di coordinamento degli uffici dell'Autorità;
- h) gli operatori sono tenuti a conformarsi urgentemente alle disposizioni di cui all'art. 108 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (c.d. Decreto "Cura Italia");
- i) gli uffici dell'Autorità vigileranno sulle "nuove" modalità di svolgimento dei servizi e di organizzazione degli uffici o altre sedi aperte al pubblico, disposte dallo stesso operatore per affrontare la situazione di emergenza, sottoponendole eventualmente anche al confronto e consultazione con altri operatori nell'ambito del "Tavolo" di coordinamento;
- j) l'Autorità interverrà ove le modalità di svolgimento dei servizi e l'organizzazione degli uffici, o altre sedi aperte al pubblico, disposte dagli operatori postali non siano proporzionate e ragionevoli rispetto alla preminente finalità di tutela della salute, omogenee rispetto alle modalità seguite da altri operatori o non siano state portate a conoscenza degli utenti in modo chiaro, completo e tempestivo;
- k) al fine della trasparenza, l'Autorità valuterà se stabilire misure aggiuntive volte a garantire che l'informazione agli utenti sulla gestione ed organizzazione dei servizi postali siano tempestive, complete e chiare;
- l) potranno, infine, essere fornite indicazioni volte a tutelare interessi fondamentali e ad evitare che possano crearsi in altri settori gravi e irrimediabili disfunzioni, potenzialmente in grado di aggravare la situazione emergenziale nel suo



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI
Direzione Servizi Postali

complesso, in conformità a quanto stabilito dalle Autorità di Governo ed in stretto coordinamento con tutte le Istituzioni competenti.