

Allegato A alla delibera n. 109/25/CONS

**DIRETTIVA GENERALE SULLE CARTE DEI SERVIZI POSTALI E
DISPOSIZIONI IN FAVORE DELL'UTENZA**

**Articolo 1
Definizioni**

1. Ai fini della presente Direttiva si intende per:

a) “*Autorità*”: l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;

b) “*decreto legislativo*”: 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*”, come modificato da ultimo dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58”;

c) “*Regolamento di procedura*”, il *Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale* di cui all’allegato A alla delibera 185/13/CONS e s.m.i.;

d) “*Regolamento sugli indennizzi*”, il *Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale* di cui all’allegato A alla delibera 323/23/CONS e s.m.i.;

e) “*Regolamento sui titoli abilitativi*”, il *Nuovo Regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico di servizi postali*” di cui all’allegato A alla delibera n. 388/24/CONS e s.m.i.;

f) “*servizi postali*”: i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, a eccezione del servizio di solo trasporto, come definiti dall’articolo 1, comma 1, lettera g), del *Regolamento sui titoli abilitativi*;

g) “*utente*”: qualunque persona fisica o giuridica che, in qualità di mittente o di destinatario, usufruisce di un servizio postale;

h) “*utente fragile*”: i disabili, le persone di età superiore ai settantacinque anni, le donne in avanzato stato di gravidanza e qualunque persona fisica che, a causa di una situazione personale, anche temporanea, necessita di particolare assistenza;

i) “*fornitore di servizio postale*”: l’impresa che offre al pubblico uno o più servizi postali, come definito ai sensi dell’articolo 1, comma 1, lettera k), del *Regolamento sui titoli abilitativi*;

j) “*invio postale*”: l’invio nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dal fornitore di servizi postali; riguarda, oltre agli invii di corrispondenza, di libri, cataloghi, giornali, periodici e similari, anche i pacchi postali contenenti merci con o senza valore commerciale;

k) “*carta dei servizi*”: il documento con il quale gli operatori postali forniscono al pubblico informazioni trasparenti, complete e comparabili, relativamente all’offerta dei propri servizi;

l) “*Associazioni di consumatori*”: 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) “*locali*”: i locali o gli uffici aperti al pubblico del fornitore del servizio postale o dei soggetti di cui esso si avvale;

n) “*indennizzo*”: la compensazione economica che il fornitore del servizio postale corrisponde all’utente secondo quanto previsto dalle condizioni generali di contratto e dal *Regolamento sugli indennizzi*;

o) “*reclamo*”: la comunicazione formale con la quale, attraverso gli appositi canali predisposti dall’operatore, l’utente segnala un disservizio e chiede, ove del caso, la corresponsione di un indennizzo;

p) “*conciliazione*”: la procedura di composizione di una controversia, promossa dall’utente nei confronti del fornitore del servizio postale, che si conforma ai principi del diritto dell’Unione europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell’istanza, si svolge in sede locale con l’assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti o di un rappresentante legale e si conclude con la redazione di un verbale di conciliazione o di mancata conciliazione;

q) “*definizione della controversia*”: la procedura di definizione delle controversie tra operatori e utenti, che si svolge davanti all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ai sensi dell’articolo 6 del *Regolamento di procedura*;

r) “*contatto digitale*”: contatto tra utente e fornitore di servizio postale che si realizza attraverso un canale di comunicazione e di informazione che utilizza tecnologie digitali. A livello operativo le forme di contatto digitale possono caratterizzarsi in contatti che richiedono il coinvolgimento di un addetto e contatti che non richiedono un intervento umano;

s) “*IVR (Interactive Voice Response)*”: sistema interattivo di risposta capace di erogare informazioni a un chiamante interagendo tramite tastiera telefonica o riconoscimento vocale; tale sistema consente di erogare un insieme di messaggi preregistrati, oppure un menù a scelta multipla, di memorizzare dati introdotti attraverso la tastiera telefonica o riconoscimento vocale;

t) “*supporto durevole*”: ogni strumento che permetta al consumatore o al professionista di conservare le informazioni che gli sono personalmente indirizzate in modo da potervi accedere in futuro per un periodo di tempo adeguato alle finalità cui esse sono destinate e che permetta la riproduzione identica delle informazioni memorizzate.

2. Per quanto non espressamente indicato nel comma 1, trovano applicazione le definizioni riportate nel *decreto legislativo* e nelle delibere dell’Autorità.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. La presente Direttiva si applica ai fornitori di servizi postali e reca prescrizioni relative al contenuto minimo obbligatorio delle carte dei servizi al fine di garantire la trasparenza, la completezza e la correttezza delle informazioni rese agli utenti, nonché disposizioni generali a tutela dell’utenza, fatti salvi gli specifici obblighi stabiliti per il fornitore del servizio universale postale dalla normativa vigente.

2. Le disposizioni della presente Direttiva si applicano a tutti i servizi postali.

Articolo 3

Principi generali

1. I fornitori di servizi postali assicurano l’eguaglianza di trattamento degli utenti, garantendo condizioni di non discriminazione e parità di accesso ai servizi postali e misure che facilitino l’accesso degli utenti fragili ai predetti servizi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, agevolazioni operative e tecniche, tempi ridotti di attesa, priorità nell’accesso, servizi di assistenza clienti dedicati, inclusa la rimozione delle barriere alla fruizione dei servizi, in osservanza della normativa vigente.

2. I comportamenti dei fornitori dei servizi postali nei confronti degli utenti si ispirano a principi di trasparenza, obiettività, equità, imparzialità, correttezza e buona fede. Le clausole delle condizioni generali di servizio, le specifiche di fornitura del servizio e delle norme di settore si interpretano in funzione dei suddetti principi.

3. I servizi postali sono offerti dai fornitori in modo regolare, continuo e senza interruzioni, salvo nei casi previsti dalla legge e per eventi eccezionali. Le variazioni di orario, le pause e le interruzioni del servizio previste per legge ovvero quelle dovute a interventi ordinari o straordinari di manutenzione o a scioperi programmati sono tempestivamente comunicate agli utenti tramite avvisi presso i locali e, ove opportuno in ragione della estensione territoriale dei servizi offerti o dell’evento, sul sito web del fornitore del servizio postale. I fornitori possono avvalersi anche di sistemi di contatto digitale al fine di raggiungere in maniera diffusa e tempestiva i propri utenti. Le comunicazioni sono pubblicate tempestivamente, con anticipo non inferiore a dieci giorni rispetto agli eventi programmati e il prima possibile negli altri casi, con modalità tali da renderle facilmente accessibili agli utenti e recano l’indicazione della durata, certa o

presunta, dell'interruzione nonché l'elenco dei punti di accesso al servizio più vicini con i relativi orari di apertura.

4. L'Autorità promuove la stipula di protocolli d'intesa tra le Associazioni di consumatori e i fornitori di servizi postali finalizzati ad assicurare condizioni di maggior tutela degli utenti, in particolare nelle procedure di reclamo e di conciliazione.

5. L'Autorità persegue il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, anche mediante la promozione di tavoli di confronto con i fornitori dei servizi postali, le Associazioni di consumatori e tutti gli altri soggetti interessati, con l'obiettivo di individuare le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più moderne e idonee ad accrescere la tutela degli utenti.

Articolo 4

Carte dei servizi

1. I fornitori di servizi postali rendono disponibile all'utenza la Carta dei servizi, nella versione più aggiornata, presso i propri locali e sul proprio sito web, con *link* in posizione ben visibile in *home page*, oltre che con un richiamo espresso nelle condizioni generali di contratto.

2. Le carte dei servizi recano:

a) un elenco aggiornato di tutti i servizi offerti, anche mediante tabelle comparative tra prodotti, con la descrizione completa delle caratteristiche di ciascun servizio e l'indicazione completa degli *standard* di qualità previsti per ciascuno di essi, ai sensi dell'articolo 7;

b) gli eventuali oneri previsti per i servizi accessori richiesti dal cliente;

c) la descrizione completa degli eventuali vincoli alla sottoscrizione e utilizzo dei servizi;

d) i locali aperti al pubblico sul territorio nazionale, il cui elenco è pubblicato sul sito *web* con l'indicazione dei giorni e degli orari di apertura;

e) le modalità e gli orari di accesso al servizio di assistenza ai clienti, ai sensi dell'articolo 8;

f) informazioni circa le modalità e le tempistiche relative alla presentazione di reclami e istanze per la risoluzione delle controversie ai sensi del *Regolamento di procedura*, con i relativi formulari, ai sensi dell'articolo 9;

g) uno schema riassuntivo dei rimborsi e indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio, ai sensi dell'articolo 10.

3. I fornitori di servizi postali trasmettono all'Autorità, a mezzo posta elettronica certificata, copia della Carta dei servizi entro trenta giorni dall'avvio dell'offerta al pubblico dei servizi e, successivamente, entro dieci giorni da ogni eventuale modifica o integrazione.

Articolo 5

Obblighi di informazione

1. Gli utenti hanno diritto a un'informazione trasparente, chiara, completa e tempestiva sulle modalità giuridiche, economiche e tecniche dell'offerta dei servizi e sulle eventuali modifiche delle condizioni applicate al servizio richiesto.

2. Le condizioni di offerta al pubblico di servizi postali comunque denominate sono rese disponibili dal fornitore di servizi postali e accettate dall'utente al momento della conclusione del contratto o della finalizzazione dell'acquisto, anche *online*, del servizio; esse indicano almeno:

- a) la denominazione commerciale, le caratteristiche essenziali e la descrizione dettagliata del servizio;
- b) il soggetto responsabile del servizio postale;
- c) l'esistenza di eventuali vincoli, obblighi e/o divieti, limitazioni e/o differenziazioni (geografiche, territoriali, tecniche, temporali o di altra natura) per lo svolgimento dei servizi offerti;
- d) relativamente alla spedizione di pacchi, il diritto dell'utente di accettare la consegna con riserva o di rifiutare la consegna qualora risulti evidente la possibilità di sottrazione, manomissione o danneggiamento del contenuto dell'invio postale, nonché le modalità e i termini per la contestazione di eventuali danni o manomissioni;
- e) i prezzi dei servizi (inclusivi di IVA), eventualmente differenziando l'offerta di servizi analoghi tra diversi ambiti di offerta (ad esempio servizi che rientrano nel campo di applicazione del servizio universale e servizi a valore aggiunto) e differenti tipologie di clientela ("privati" e "*business*"), le modalità di pagamento, anche in via telematica, nonché le modalità di contestazione della documentazione contabile;
- f) i servizi gratuiti di assistenza alla clientela, inclusi quelli previsti per gli utenti fragili, nonché tutti i servizi accessori eventualmente disponibili e i relativi oneri economici, ove previsti;
- g) i locali e i punti di accesso sul territorio nazionale, il cui elenco è parimenti pubblicato, completo e aggiornato con gli orari di apertura, sul sito *web* del fornitore di servizi postali;
- h) gli indennizzi e i rimborsi spettanti agli utenti in caso di disservizi, la procedura per presentare reclamo e per la risoluzione della controversia ai sensi del *Regolamento di procedura*, il foro competente per l'eventuale azione in sede giurisdizionale.

Articolo 6

Corrispettivo per la fornitura del servizio

1. I fornitori di servizi postali nella documentazione contrattuale indicano in maniera trasparente e comparabile:

- a) il corrispettivo previsto per ciascun servizio;

b) le modalità di pagamento;
c) le modalità per l'eventuale contestazione degli addebiti o dei documenti contabili.

2. In caso di contratti o di forniture di servizi non richiesti i fornitori di servizi postali non pretendono alcuna prestazione corrispettiva dagli utenti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni contrattuali preesistenti.

Articolo 7

Qualità dei servizi

1. I fornitori di servizi postali, nel rispetto della normativa vigente, rendono noti nelle proprie carte dei servizi gli indicatori di qualità di ciascun servizio postale offerto, le relative definizioni e i metodi di misurazione, i relativi *standard* generali e specifici per aree geografiche e per ciascun anno solare di riferimento.

2. Ciascun fornitore di servizi postali trasmette all'Autorità, entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, i risultati registrati con riferimento agli indicatori di cui al comma 1, nonché, su richiesta, una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità dei servizi resi su base semestrale e fornisce ogni indicatore utile, nonché elementi di raffronto con il semestre precedente.

Articolo 8

Servizi di assistenza ai clienti

1. I fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza gratuito, adeguato alle esigenze degli utenti, per ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi forniti, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione ovvero per segnalare disservizi.

2. Il servizio di assistenza è accessibile sia telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, sia attraverso canali di contatto digitale. Il primo contatto con l'utenza può essere garantito mediante sistemi di contatto digitale, fermo restando il diritto dell'utente di parlare con un addetto in qualsiasi momento.

3. Le opzioni dell'albero IVR che permettono di colloquiare con un addetto sono esplicite, trasparenti e comprensibili, consentendo all'utente di ottenere assistenza da parte di un addetto e presentare reclamo nel minor tempo possibile. Alla selezione dell'opzione del ramo IVR per parlare con un addetto da parte dell'utente, la chiamata non può essere chiusa dal sistema. Pertanto, l'utente ha diritto a essere posto in coda d'attesa, qualunque sia il tempo d'attesa stimato, e a rilasciare la chiamata di propria iniziativa.

4. Il numero telefonico e l'indirizzo *e-mail* di assistenza clienti, nonché i sistemi di contatto digitale ove disponibili, sono indicati sul sito *web* del fornitore, all'interno

della carta dei servizi, nei contratti e nella documentazione di fatturazione, insieme ai rispettivi orari di accessibilità per gli utenti.

5. I fornitori di servizi postali e i loro addetti gestiscono gli utenti con rispetto e cortesia e li agevolano nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento delle operazioni necessarie, assicurando l'assistenza opportuna nel caso di utenti fragili.

6. Gli addetti che interagiscono con il pubblico comunicano il proprio codice identificativo al principio di ogni interazione e, comunque, ogni qualvolta sia richiesto dall'utente.

Articolo 9

Segnalazioni, reclami e procedure di risoluzione delle controversie

1. I fornitori di servizi postali assicurano agli utenti il diritto di presentare per via telematica (posta elettronica o PEC, formulari *on-line*, contatto digitale, ecc.) o per iscritto presso i locali del fornitore o mediante raccomandata A/R, reclami e istanze di conciliazione, in ordine a inefficienze del servizio (in particolare in caso di smarrimento, furto, danneggiamento degli invii postali) ovvero nel caso di inosservanza della normativa di settore, delle condizioni contrattuali, delle carte dei servizi o dei livelli di qualità in esse stabiliti.

2. Sul sito *web* e nelle carte dei servizi, nonché nei locali dei fornitori di servizi postali, sono rese disponibili le informazioni relative alla modalità per presentare reclami e istanze di conciliazione, con l'indicazione dell'indirizzo fisico e di posta elettronica o PEC ove è possibile inoltrarli.

3. I fornitori di servizi postali assicurano agli utenti la tracciabilità dei reclami e delle istanze di conciliazione presentati ai sensi del comma 1.

4. I fornitori di servizi postali indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, non superiore a quarantacinque giorni ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del *Regolamento di procedura*.

5. I fornitori di servizi postali comunicano all'utente l'esito del reclamo in forma scritta, anche su supporto durevole, con le modalità da questo indicate. In caso di accoglimento del reclamo, sono indicate le misure soddisfattive per il ristoro, anche economico, dei pregiudizi arrecati e le eventuali misure adottate per ovviare al disservizio. In caso di rigetto, la risposta al reclamo è adeguatamente motivata, indicando anche gli accertamenti compiuti e gli ulteriori rimedi attuabili, in particolare informazioni relative alle procedure di conciliazione di cui all'articolo 3 del *Regolamento di procedura*.

6. Entro il termine di sessanta giorni stabilito dal *Regolamento di procedura* i fornitori di servizi postali comunicano per iscritto all'utente, anche su supporto durevole, l'esito della conciliazione, trasmettendo copia del relativo verbale (via *e-mail*, PEC o altro supporto durevole oppure tramite raccomandata A/R). Eventuali ragioni ostative allo

svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate dal fornitore di servizi postali all'utente senza indugio, con le suindicate modalità.

7. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, nella comunicazione di cui al comma 6 i fornitori di servizi postali indicano all'utente le modalità per presentare istanza di definizione della controversia all'Autorità.

8. Resta salva la facoltà per gli utenti di presentare ai fornitori di servizi postali segnalazioni in ordine a inefficienze, qualità del servizio non adeguata o comportamenti scorretti da parte del personale da loro incaricato, onde sollecitare l'adozione di iniziative finalizzate alla risoluzione dei disservizi o al miglioramento del servizio offerto.

Articolo 10

Rimborsi e indennizzi

1. I fornitori di servizi postali indicano nella Carta dei servizi e sul proprio sito web in modo completo, chiaro e trasparente il sistema di rimborsi e indennizzi previsti per ciascun prodotto postale, specificando i casi di indennizzo e i relativi importi, fissati in misura univocamente determinabile e proporzionata al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o del mancato rispetto degli *standard* di qualità, di cui all'articolo 7, o delle norme di settore.

2. I fornitori di servizi postali applicano i rimborsi e gli indennizzi stabiliti ai sensi del comma 1 anche quando si avvalgono di soggetti terzi per una o più fasi dell'attività postale, inclusa l'offerta al pubblico per il tramite di piattaforme digitali che consentono la comparazione delle offerte presenti sul mercato e l'acquisto di servizi postali.

Articolo 11

Sanzioni

1. In caso di violazione delle disposizioni della presente Direttiva si applicano le sanzioni previste dall'articolo 21 del *decreto legislativo*.