



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Comunicato stampa

Arriva la carta dei servizi postali: più informazioni e maggiori tutele per gli utenti

Nella sua ultima riunione il Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha approvato, su proposta del relatore, Francesco Posteraro, una direttiva generale in materia di carte dei servizi postali.

Analogamente a quanto già previsto nel settore delle comunicazioni elettroniche, la direttiva, che si rivolge a tutti i fornitori di servizi postali, indica i principi fondamentali ai quali i fornitori devono uniformarsi nell'erogazione delle prestazioni e fissa i contenuti che dovranno essere obbligatoriamente previsti nelle carte dei servizi in materia di: informazione agli utenti; offerta dei servizi; pagamenti; segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione; assistenza; standard di qualità (che l'operatore deve predeterminare e rendere pubblici); rimborsi e indennizzi.

La direttiva, che è stata preceduta da una consultazione pubblica rivolta a tutti i soggetti interessati, rappresenta uno strumento importante di tutela per gli utenti e comporta una maggiore responsabilizzazione di tutti gli operatori postali.

La direttiva ([delibera 413/14/CONS](#)) è disponibile sul sito web dell'Autorità www.agcom.it.

Roma, 31 luglio 2014



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI



UFFICIO COMUNICAZIONE
E RAPPORTI CON I MEZZI DI
INFORMAZIONE

stampa@agcom.it

www.agcom.it

Tel. 06 - 69644919