

Allegato C alla delibera n. 116/24/CONS

SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

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

Articolo 1

Definizioni

1. Al fine della presente Direttiva s'intendono 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) “*servizi postali*”, i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, ad eccezione del servizio di solo trasporto;
- d) “*utente*”: qualunque persona fisica o giuridica che, in qualità di mittente o di destinatario, anche quale consumatore, usufruisce di un servizio postale;
- e) “*utente affari*”: qualunque persona fisica o giuridica che, in qualità di mittente, avendo in essere con l'operatore postale un rapporto contrattuale di durata, usufruisce di un servizio postale;
- f) “*fornitore di servizio postale*”: l'impresa che fornisce uno o più servizi postali, anche nel caso in cui il servizio costituisca una fase di una esperienza di acquisto *online*;
- g) “*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;
- h) “*carta dei servizi*”: il documento con il quale gli operatori postali forniscono al pubblico informazioni trasparenti, complete e comparabili, anche sui prezzi, relativamente all'offerta dei propri servizi;



- i) “*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;
 - j) “*locali*”: i locali o gli uffici del fornitore del servizio postale o dei soggetti di cui esso si avvale, aperti al pubblico.
 - k) “*indennizzo*”: la compensazione economica che il fornitore del servizio postale corrisponde all’utente secondo quanto previsto dalle sue condizioni generali di contratto comunque denominate e dalla delibera n. 323/23/CONS;
 - l) “*reclamo*”: la comunicazione formale con la quale, attraverso gli appositi canali predisposti dall’operatore, l’utente segnala un disservizio e chiede la corresponsione di un indennizzo;
 - m) “*procedura di reclamo*”: la procedura di gestione del reclamo, da concludersi entro 45 giorni dalla trasmissione del reclamo stesso, corredato da tutti gli elementi atti a individuare in maniera certa e obiettiva il disservizio e l’eventuale richiesta comprovata di corresponsione di un indennizzo;
 - n) “*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;
 - o) “*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 della delibera n. 184/13/CONS.
2. Per quanto non espressamente indicato nel comma 1 si rinvia alle definizioni di cui alla normativa primaria europea e nazionale vigente.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. La presente Direttiva si applica ai fornitori del servizio postale, anche qualora quest’ultimo costituisca una o più fasi di un’attività di acquisto *online* e reca prescrizioni relative al contenuto obbligatorio delle carte dei servizi al fine di garantire la trasparenza, la completezza e la correttezza delle informazioni rese agli utenti e ai clienti nonché norme generali minime a tutela dell’utenza.
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 parità di accesso ai servizi postali e misure di maggior favore per gli utenti disabili, gli anziani e le persone in stato di gravidanza, inclusa l'eliminazione delle barriere alla fruizione dei servizi postali come a titolo esemplificativo agevolazioni economiche, operative e tecniche, tempi ridotti di attesa, priorità nell'accesso ai servizi postali, servizi di assistenza clienti dedicati.
2. I comportamenti dei fornitori dei servizi postali nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di trasparenza, obiettività, equità e imparzialità, correttezza e buona fede. Le clausole delle condizioni generali di servizio, le specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione dei suddetti principi.
3. I servizi sono offerti dai fornitori di servizi postali in modo regolare, continuo e senza interruzioni. Le variazioni di orario, le pause e le interruzioni previste per legge ovvero quelle dovute ad interventi ordinari o straordinari di manutenzione e riparazione o a scioperi debitamente autorizzati nelle modalità decise dalle Autorità competenti sono comunicate agli utenti presso i locali e sul sito web dell'operatore, con congruo anticipo e con mezzi adeguati, con l'indicazione della durata certa ovvero presunta dell'interruzione e l'elenco dei punti di accesso più vicini con i relativi orari di apertura.
4. Le associazioni dei consumatori di cui all'articolo 1 promuovono condizioni di maggiore tutela dei consumatori, anche mediante la stipula di protocolli d'intesa con i fornitori di servizi postali finalizzati ad assicurare la tutela degli utenti anche nelle procedure di reclamo e conciliazione. Esse formulano proposte sui servizi offerti e sulle carte dei servizi a cui i fornitori danno tempestivo riscontro.
5. I fornitori dei servizi postali perseguono il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più moderne e idonee ad accrescere la tutela dei consumatori e degli utenti.

Articolo 4

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 accettate e sottoscritte dall'utente al momento della conclusione del contratto o della finalizzazione dell'acquisto, anche *online*, del servizio e indicano:
 - a) la denominazione commerciale, le caratteristiche essenziali del servizio e una sua descrizione dettagliata;
 - b) il soggetto responsabile del servizio stesso;
 - 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 nonché di richiedere, prima dell'accettazione del pacco in consegna, che il pacco venga aperto in sua presenza, ai fini della verifica del contenuto, qualora il pacco presenti tracce esteriori di violazioni, avaria o comunque segni evidenti di una sua non certa riconducibilità al pacco oggetto della spedizione;
 - e) i prezzi dei servizi (inclusivi di IVA), eventualmente differenziando l'offerta di servizi analoghi tra diversi ambiti di offerta (es. servizi che rientrano nel campo di applicazione del servizio universale e servizi a valore aggiunto) e differenti tipologie di clientela (es. "privati" e "*business*"), le modalità di pagamento, anche in via telematica, e qualsiasi altra informazione inerente, nonché le modalità di contestazione della suddetta documentazione;
 - f) i servizi gratuiti di assistenza alla clientela nonché tutti i servizi accessori eventualmente disponibili e i relativi oneri economici, ove previsti;
 - g) i locali aperti al pubblico e i punti di accesso sul territorio nazionale, il cui elenco è parimenti pubblicato, aggiornato, sul sito web;
 - h) gli indennizzi e i rimborsi spettanti agli utenti in caso di disservizio, la procedura per presentare reclamo, ai sensi dell'articolo 8 della presente Direttiva e la procedura per la definizione dell'eventuale controversia ai sensi della delibera n. 184/13/CONS; la possibilità di ricorso giurisdizionale; il foro competente.
3. Gli utenti devono essere informati, entro 30 giorni prima della loro entrata in vigore, di eventuali modifiche delle condizioni contrattuali e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

Articolo 5

Corrispettivo per la fornitura del servizio

1. I fornitori di servizi postali nella documentazione contrattuale relativa ai pagamenti dei servizi richiesti indicano:
 - a) il corrispettivo previsto per il singolo servizio;
 - b) le modalità di pagamento, anche in via telematica e qualsiasi altra informazione inerente, nonché le modalità di contestazione della suddetta documentazione.
2. Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento da parte degli utenti, i fornitori di servizi postali possono richiedere all'utente il pagamento di una somma di denaro purché di importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i tassi usurari di cui all'articolo 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n.108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.
3. Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, i fornitori di servizi postali non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di contratti o di forniture di servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche o contrattuali preesistenti.

Articolo 6

Qualità dei servizi

1. I fornitori di servizi postali, nel rispetto della normativa vigente, incluse le direttive e le delibere dell'Autorità pubblicano, anche nelle 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, informandone l'Autorità entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento.
2. Oltre a quanto previsto al comma 1, ogni fornitore di servizi postali trasmette all'Autorità, su richiesta, tenendo conto delle norme internazionali, 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 7

Assistenza 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, per segnalare disservizi. Il servizio di assistenza è accessibile sia telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, sia per via telematica. Il primo contatto con l'utenza può essere garantito mediante sistemi di messaggistica istantanea ma è in ogni caso assicurata la possibilità di parlare a voce, a mezzo telefono, gratuitamente, con l'operatore. Il numero telefonico e l'indirizzo e-mail di assistenza clienti sono indicati sul sito web del fornitore, all'interno della carta dei servizi, nei contratti e nella documentazione di fatturazione, laddove previste. In ogni caso il fornitore di servizi postali garantisce all'utente il diritto di parlare a voce con un operatore, anche eventualmente fornendo il proprio numero telefonico.
2. I fornitori di servizi postali e i loro dipendenti 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. Gli operatori a contatto con il pubblico sia in presenza sia a distanza forniscono loro un proprio identificativo.

Articolo 8

Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione

1. I fornitori di servizi postali assicurano agli utenti il diritto di presentare per via telematica (posta elettronica certificata, posta elettronica, formulario online, in tali due ultimi casi con generazione automatica di ricevuta) o per iscritto presso i locali del fornitore con contestuale rilascio di ricevuta di avvenuta ricezione o mediante raccomandata A/R, segnalazioni, reclami e istanze per le procedure di conciliazione, per evidenziare inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

2. Sul sito web e nelle carte dei servizi, nonché nei locali dei fornitori di servizi postali o dei soggetti di cui si avvalgono sono rese disponibili le informazioni relative alla modalità per presentare reclami, segnalazioni ed istanze di conciliazione, con l'indicazione della sede, dell'indirizzo e della casella di posta elettronica presso cui indirizzarli.
3. I fornitori di servizi postali assicurano agli utenti la tracciabilità dei reclami, delle segnalazioni e delle istanze di conciliazione presentati in una delle forme di cui al comma 1.
4. I fornitori di servizi postali indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, il quale non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso, come previsto dall'articolo 3, comma 1, del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS.
5. I fornitori di servizi postali comunicano all'utente l'esito del reclamo, attraverso le modalità da questo indicate. In caso di accoglimento del reclamo, sono indicate per iscritto le misure soddisfattive per il ristoro, anche economico, dei pregiudizi arrecati e gli eventuali atti per rimediare le irregolarità riscontrate. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è resa obbligatoriamente in forma scritta ed è adeguatamente motivata, indicando anche gli accertamenti compiuti.
6. I fornitori di servizi postali rendono disponibili all'utente le informazioni, relative alle procedure di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS, nelle comunicazioni di cui al comma 5.
7. I fornitori di servizi postali comunicano per iscritto all'utente, trasmettendo copia del verbale (via PEC, raccomandata A/R o via e-mail, in tal ultimo caso con contestuale rilascio di ricevuta di avvenuta ricezione), l'esito della procedura di conciliazione, la quale non può comunque protrarsi oltre sessanta giorni dal ricevimento dell'istanza. Eventuali ragioni ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate dal fornitore di servizi postali all'utente senza indugio, con le suindicate modalità.
8. Nelle comunicazioni di cui ai commi 6 e 7, i fornitori di servizi postali indicano all'utente le modalità per presentare istanza di definizione della controversia all'Autorità previste nell'Allegato A di cui alla delibera n. 184/13/CONS.

Articolo 9

Rimborsi e indennizzi

1. I fornitori di servizi postali indicano in modo completo, chiaro, trasparente, il sistema di rimborsi e indennizzi previsti per ciascun prodotto postale.
2. I fornitori di servizi postali, anche quando si avvalgono di soggetti terzi, fissano e indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione relativa alle modalità di pagamento, nei termini previsti alla delibera n. 184/13/CONS e alla delibera n. 323/23/CONS, i casi di indennizzo e i relativi importi, che sono univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o del mancato rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 5 della presente Direttiva.
3. L'Autorità in sede di definizione della controversia decide sulla base dei criteri fissati dalla delibera n. 323/23/CONS. La corresponsione dell'indennizzo da parte dell'Autorità non esclude la possibilità per l'utente di chiedere in sede giurisdizionale il risarcimento del danno ai sensi del codice civile.

Articolo 10

Carte dei servizi

1. I fornitori di servizi postali pubblicano presso i locali e sui propri siti *web* e dei propri *partner* commerciali, includendovi un richiamo nelle condizioni contrattuali, una carta dei servizi che rechi le informazioni di cui al comma 2 e trasmettono all'Autorità gli schemi aggiornati delle carte dei servizi.
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 dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi;
 - 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 dovrà essere pubblicato esclusivamente sul sito web;

- e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti;
- f) i formulari per la presentazione del reclamo per il disservizio postale, per la eventuale domanda di conciliazione e per la definizione delle controversie di cui alla delibera n. 184/13/CONS;
- g) uno schema riassuntivo dei rimborsi e indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio.

Articolo 11

Sanzioni

1. In caso di violazione delle disposizioni della presente Direttiva si applicano le sanzioni previste dall'articolo 21, comma 7-ter, del decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999.