



CONSORZIO DI TUTELA
A.R.E.L.
AGENZIA RECAPITO LICENZIATARI

Spett.le

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – AGCom

Direzione Servizi Postali

Ufficio Vigilanza e Tutela dei Consumatori

Via Isonzo, 21/B

00198 - ROMA

Via PEC: agcom@cert.agcom.it

c.a. Egregio Dott. Marco Maurizi

Via e-mail: m.maurizi@agcom.it

Palermo, 10 settembre 2018

Oggetto: Osservazioni Consorzio di Tutela A.R.E.L alla ” Consultazione pubblica sulle misure e modalità di corresponsione degli indennizzi ai sensi dell’articolo 6, comma 2, della legge 20 novembre 1982, n. 890”.

Egregio Dott. Maurizi,

Con la presente il Consorzio di Tutela A.R.E.L – Agenzie Recapito Licenziatari – e Fulmine Group S.r.L trasmettono le proprie osservazioni sul documento per la “*Consultazione pubblica sulle misure e modalità di corresponsione degli indennizzi ai sensi dell’articolo 6, comma 2, della legge 20 novembre 1982, n. 890*” di cui all’Allegato B della Delibera n. 342/18/CONS del 31 luglio 2018 (“*Delibera*” e “*Documento di Consultazione*”), adottata da codesta Spettabile Autorità (“*Autorità*”) in attuazione di quanto previsto nella delibera n.77/18/CONS .

Sede legale: Via Ennio Quirino Visconti, 8 - 00193 Roma

Sede amministrativa: Via Re Federico, 16/a-b - 90141 Palermo

Pec: consorzioarel@open.legalmail.it - mail: info@consorzioarel.it - www.consorzioarel.it

tel 091 6759060 - fax 091 331606

In via preliminare A.R.E.L. fa presente che, come già rilevato in occasione dei precedenti tavoli tecnici di maggio e giugno e in virtù dell'unanime condivisione degli AO, l'aspetto maggiormente problematico riguarda i casi di elevata ed anomala concentrazione dei quantitativi di notifiche da effettuare in un arco di tempo limitato e su specifici CAP di destinazione e l'impatto che tale concentrazione può avere rispetto agli stringenti standard di qualità definiti *ex ante* dall'Autorità con la delibera 77/18/CONS.

A tale aspetto si aggiunge anche la tematica della conservazione dell'originale cartaceo dell'avviso di ricevimento (che non è stato possibile recapitare, ovvero che è stato digitalizzato e recapitato in formato elettronico a mezzo PEC) e l'impatto che tale conservazione comporta sul piano logistico, anche a fronte di un quadro normativo in evoluzione e tendente alla dematerializzazione dei documenti.

In relazione alle soluzioni prospettate dall'Autorità il Consorzio A.R.E.L. comunica quanto segue.

Quesito 1)

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine allo smarrimento del piego e/o dell'avviso di ricevimento?

Si condividono completamente gli orientamenti dell'Autorità con riferimento sia allo smarrimento del piego che dell'avviso di ricevimento.

Quesito n. 2

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al furto del piego e/o dell'avviso di ricevimento?



CONSORZIO DI TUTELA
A.R.E.L.
AGENZIA RECUPERO LICENZIATARI

Si condividono le proposte dell'Autorità nel caso di furto del piego o del relativo avviso di ricevimento ai danni dell'operatore, prevedendo che il mittente non ha diritto ad alcuna indennità, tranne nei casi di accertata responsabilità dell'AO stesso per incuria o negligenza nello svolgimento del servizio.
In ogni caso, l'operatore postale è tenuto ad informare della circostanza il mittente entro sessanta giorni dalla data della spedizione del piego.

Quesito n. 3

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento?

~~Sono altrettanto condivisibili le argomentazioni proposte sul danneggiamento del piego e/o dell'avviso di ricevimento.~~

Quesito n. 4

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine allo smarrimento, al furto e al danneggiamento della comunicazione di avvenuto deposito?

Anche sulle previsioni dell'Autorità relative alla comunicazione di avvenuto deposito (CAD), A.R.E.L. esprime parere favorevole.

Quesito n. 5

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine al mancato rispetto degli obiettivi di qualità?

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine alla misura degli indennizzi derivanti dal mancato rispetto degli obiettivi di qualità previsti dalla delibera n.77/18/CONS compresa la successiva previsione nella carta dei servizi di ciascun AO.

Sede legale: Via Ennio Quirino Visconti, 8 - 00193 Roma

Sede amministrativa: Via Re Federico, 16/a-b - 90141 Palermo

Pec: consorzioarel@open.legalmail.it - mail: info@consorzioarel.it - www.consorzioarel.it

tel 091 6759060 - fax 091 331606

Su tale aspetto, però, assume rilevanza la possibile differenziazione degli obiettivi di qualità per gli invii singoli e per gli invii multipli spediti dai clienti in grandi quantità.

Infatti, per il piego contenente l'atto giudiziario derivante da accettazione singola "retail" si condivide la proposta dell'Autorità circa sia la previsione "ex ante" degli obiettivi di qualità che il "quantum" stabilito quale indennizzo nel caso in cui gli obiettivi non siano raggiunti.

Diversamente per i "c.d. invii multipli" un eventuale flusso anomalo ed eccessivo nelle postalizzazioni che presenta una massiccia concentrazione di invii in un ristretto periodo di tempo e/o in una limitata area geografica potrebbe impedire all'AO di garantire i previsti livelli di servizio fissati dall'Autorità per le spedizioni di notificazioni ai sensi della legge 890/1982.

In tali fattispecie la negoziazione specifica tra cliente e fornitore rappresenta la garanzia della regolare attuazione dei livelli di servizio (Service level agreement - SLA), pur evidenziando che il rispetto degli obiettivi di qualità stabiliti dall'Autorità rappresentano il limite minimo da usare nei capitolati di gara da parte delle stazioni appaltanti.

Quesito n. 6

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine alle modalità di richiesta e di corresponsione degli indennizzi

Anche su tali previsioni si esprime parere favorevole.

Quesito n. 7

Sede legale: Via Ennio Quirino Visconti, 8 - 00193 Roma

Sede amministrativa: Via Re Federico, 16/a-b - 90141 Palermo

Pec: consorzioarel@open.legalmail.it - mail: info@consorzioarel.it - www.consorzioarel.it

tel 091 6759060 - fax 091 331606

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine alle modalità di richiesta e di rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento?

A.RE.L. condivide gli orientamenti dell'Autorità circa le modalità di richiesta e di rilascio del duplicato dell'avviso di ricevimento.

Quesito n. 8

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine agli invii singoli e agli invii multipli in grandi quantità?

Come già rilevato per il piego contenente l'atto giudiziario o l'atto in violazione al codice della strada "c.d. invii multipli", i livelli di servizio (Service level agreement - SLA) rappresentano un vero e proprio "contratto" tra cliente e fornitore, pertanto ogni servizio erogato deve necessariamente essere valutato in funzione della sua continuità, dell'efficacia/efficienza e della soddisfazione del cliente.

In tale ottica, appare auspicabile che, le tempistiche su cui calcolare gli SLA, indicate dall'Autorità, siano da considerare come limiti minimi da usare nei capitolati di gara da parte delle stazioni appaltanti.

Ciò premesso, A.RE.L. condivide gli orientamenti dell'Autorità e l'obbligo a cui sono tenuti gli AO nell'indicare nella propria carta dei servizi condizioni, trasparenti e non discriminatorie, sui livelli quantitativi massimi di invii che possono essere accettati per singolo mittente e per specifica area circoscritta, nonché gli obiettivi qualitativi garantiti nel caso di superamento di tali livelli.

Quesito n. 9

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in ordine alla conservazione dell'originale dell'avviso di



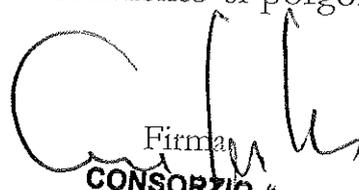
CONSORZIO DI TUTELA
A.R.E.L.
AGENZIA DI CAPITO LEGHISTARI

ricevimento?

La conservazione dell'originale dell'avviso di ricevimento - duplicato o altro documento comprovante il recapito " deve avvenire sicuramente nel rispetto delle vigenti disposizioni in materia, ma è indispensabile che le Istituzioni coinvolte sulla tematica assicurino soluzioni operative adeguate e non onerose.

Ad avviso di A.R.E.L. la conservazione "cartacea" secondo tempistiche prolungate nel tempo, infatti, potrebbe determinare la necessità per gli AO di porre in essere nuove azioni di tipo logistico (deposito per la conservazione) e organizzativo (personale addetto), con l'ovvia conseguenza dell'aumento delle spese che si riverbererebbero inevitabilmente sui costi praticati al cliente dall'operatore obbligato alla conservazione.

Nel rimanere a disposizione per ogni eventuale chiarimento si porgono distinti saluti.


Firma
CONSORZIO A.R.E.L.
Presidente
Michele Compagnone

Sede legale: Via Ennio Quirino Visconti, 8 - 00193 Roma

Sede amministrativa: Via Re Federico, 16/a-b - 90141 Palermo

Pec: consorzioarel@open.legalmail.it - mail: info@consorzioarel.it - www.consorzioarel.it

tel 091 6759060 - fax 091 331606