



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

ALLEGATO A alla Delibera n. 600/18/CONS

REGOLAMENTO IN MATERIA DI MISURE E MODALITA' DI CORRESPONSIONE DEGLI INDENNIZZI RELATIVI ALLE NOTIFICAZIONE DI ATTI A MEZZO DEL SERVIZIO POSTALE

Articolo 1

Definizioni

1. Ai fini della presente delibera si intende per:
 - a) piego: il piego contenente l'atto da notificare a mezzo posta ai sensi della legge 20 novembre 1982, n. 890;
 - b) avviso di ricevimento: l'avviso di ricevimento del piego da restituire al mittente, dal quale risulti l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica;
 - c) comunicazione di avvenuto deposito (anche CAD): la comunicazione di cui all'articolo 8 della 20 novembre 1982, n. 890;
 - d) duplicato: duplicato dell'avviso di ricevimento del piego o altro documento in formato cartaceo comprovante l'avvenuta notifica dell'atto ovvero le cause che ne hanno impedito la notifica;
 - e) danneggiamento rilevante: danneggiamento dell'invio postale, constatato dall'agente postale in qualità di pubblico ufficiale, di entità tale da comprometterne l'integrità e/o la leggibilità di tutti gli elementi relativi alla notifica;
 - f) regolamento: il regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse e di violazioni del codice della strada approvato con la delibera 77/18/CONS del 20 febbraio 2018.

Articolo 2

Ambito di applicazione

1. Le misure e le modalità di corresponsione degli indennizzi della presente delibera si applicano agli invii postali singoli affidati dal mittente all'operatore postale in relazione agli standard di qualità del singolo invio indicati nell'allegato 2 al regolamento.
2. Per spedizioni di invii multipli, che prevedono una massiccia concentrazione temporale e/o geografica in grado di determinare un flusso anomalo nelle

postalizzazioni, gli operatori postali sono tenuti ad indicare nella propria carta dei servizi:

- g) condizioni, trasparenti e non discriminatorie, sui livelli quantitativi massimi di invii che possono essere accettati nell'arco temporale di cinque giorni lavorativi, per singolo mittente e per specifica area circoscritta, senza che sia necessaria una specifica pianificazione e calendarizzazione;
 - h) per le spedizioni oltre tale numero massimo di invii, le modalità di programmazione e di prenotazione della accettazione degli invii da notificare da parte di ciascun operatore postale, finalizzata a scaglionare il flusso di lavorazioni e consegne in relazione alle capacità logistico-organizzative di ciascun operatore postale (anche in rapporto alla superficie dell'area geografica da servire, alla sua densità abitativa ed al numero dei punti di consegna presenti) ai fini del rispetto degli standard di qualità di cui alla delibera n. 77/18/CONS.
3. Il mancato rispetto da parte dei mittenti delle modalità di accettazione previste al comma 2 ed indicate nella carta dei servizi dell'operatore postale, determina l'impossibilità di applicare le connesse disposizioni in materia di indennizzi di cui alla presente delibera.

Articolo 3

Smarrimento del piego

1. L'operatore postale, in caso di smarrimento del piego prima della notificazione al destinatario, è tenuto a corrispondere al mittente un indennizzo pari a cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto per la spedizione del piego e dell'avviso di ricevimento.
2. Le disposizioni del comma 1 non si applicano ove l'operatore postale dimostri che lo smarrimento sia dovuto a cause di forza maggiore oggettive e opportunamente documentate.

Articolo 4

Smarrimento dell'avviso di ricevimento del piego

1. In caso di smarrimento dell'avviso di ricevimento del piego da parte dell'operatore postale dopo la notificazione al destinatario, il mittente non ha diritto ad alcun indennizzo. Qualora il mittente ne faccia richiesta ai sensi del comma 2, l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato e a farlo avere al mittente medesimo.
2. La richiesta di duplicato può essere presentata dopo trentacinque giorni e fino a tre anni dalla data di spedizione del piego esclusivamente per mezzo di apposito modulo predisposto e messo a disposizione sul proprio sito web dall'operatore postale.
3. Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.
4. Il mittente, anche dopo la regolare restituzione dell'avviso di ricevimento, può chiederne un duplicato entro tre anni dalla data di effettiva restituzione. In tal caso, l'operatore postale potrà chiedere il pagamento del corrispettivo, orientato ai costi, indicato nella propria carta dei servizi.
5. Per la gestione delle richieste del duplicato, l'operatore postale mette a disposizione un canale unico gratuito in forma digitale.
6. L'operatore postale è tenuto a rilasciare il duplicato entro dieci giorni dalla data di presentazione della richiesta.

Articolo 5

Furto del piego contenente l'atto e dell'avviso di ricevimento prima che avvenga la notificazione

1. In caso di furto del piego, con l'annesso avviso di ricevimento, ai danni dell'operatore postale quest'ultimo è responsabile dell'evento, a meno che non dimostri la sussistenza di oggettive e documentate cause di forza maggiore, e deve corrispondere un indennizzo pari a cinque volte il prezzo complessivamente corrisposto dal mittente per la spedizione del piego e dell'avviso di ricevimento. L'operatore ha l'obbligo di comunicare il furto al mittente entro cinque giorni dalla in cui sia venuto a conoscenza dell'evento.
2. L'operatore postale, in caso di mancata conclusione del procedimento di notifica entro il trentacinquesimo giorno dalla data di spedizione, svolge le opportune verifiche ed entro i trenta giorni successivi comunica al mittente l'eventuale furto (del piego e/o dell'avviso di ricevimento).

Articolo 6

Furto dell'avviso di ricevimento del piego dopo la notificazione dell'atto

1. Dopo la notificazione dell'atto, in caso di furto dell'avviso di ricevimento, qualora il mittente ne faccia richiesta, l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato e a farlo avere al mittente medesimo.
2. Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

Articolo 7

Danneggiamento del piego contenente l'atto ovvero dell'avviso di ricevimento prima della notifica al destinatario o contestualmente ad essa

1. In caso di danneggiamento rilevante del piego ovvero dell'annesso avviso di ricevimento prima della notifica al destinatario o contestualmente ad essa, l'operatore postale provvede tempestivamente alla sua restituzione al mittente e a corrispondere allo stesso un indennizzo pari a cinque volte le spese di spedizione che il mittente ha complessivamente sostenuto per entrambi gli invii.
2. L'operatore postale non è responsabile del danneggiamento, se dimostra che è dovuto a cause di forza maggiore, oggettive e documentate, che hanno determinato il danneggiamento. In tal caso, il mittente non ha diritto ad alcun indennizzo.
3. L'operatore postale registra i casi di rifiuto del piego a causa di danneggiamento nei propri sistemi di tracciatura.

Articolo 8

Danneggiamento dell'avviso di ricevimento dopo la notifica al destinatario

1. In caso di danneggiamento rilevante dell'avviso di ricevimento dopo la notifica del piego al destinatario, qualora il mittente ne faccia richiesta, l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato e a farlo avere al mittente medesimo.
2. Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.

Articolo 9

Comunicazione di avvenuto deposito (CAD)

1. In caso di smarrimento, furto o danneggiamento della Comunicazione di avvenuto deposito, l'operatore postale è tenuto ad emettere un duplicato della CAD, recante la stessa data dell'originale e la dicitura "*riemissione di CAD*", senza ulteriori spese per il mittente.

2. La riemissione viene registrata dall'operatore postale nei propri sistemi.

Articolo 10

Mancato rispetto degli obiettivi di qualità e relativi indennizzi

1. Fermo restando l'obbligo del rispetto delle disposizioni di cui alla delibera 413/14/CONS, gli obiettivi di qualità relativi ai servizi di notifica di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, fissati con delibera n. 77 del 20 febbraio 2018, vengono inclusi nelle carte dei servizi e resi disponibili all'utenza da parte di ciascun operatore postale presso tutti i propri locali e sul proprio sito web.
2. Gli operatori postali implementano una procedura di controllo della qualità registrando i casi di smarrimento, furto e danneggiamento degli invii.
3. Per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità di cui al comma 1, l'operatore postale è tenuto ad indennizzare il mittente, in misura proporzionale al ritardo nel primo tentativo di notifica, come segue:
 - a) Piego:
 - i. in caso di ritardo eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione: il costo sostenuto per la spedizione;
 - ii. in caso di ritardo eccedente il ventesimo giorno successivo alla data di spedizione: il doppio del costo sostenuto per la spedizione;
 - iii. in caso di ritardo eccedente il trentesimo giorno successivo alla data di spedizione: il triplo del costo sostenuto per la spedizione;
 - iv. in caso di ritardo eccedente il trentacinquesimo giorno successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito.
 - b) Avviso di ricevimento:
 - i. in caso di ritardo eccedente il trentacinquesimo giorno successivo alla data di spedizione, il piego viene considerato smarrito e, qualora il mittente ne faccia richiesta, l'operatore postale è tenuto a rilasciare, senza spese, un duplicato e a farlo avere al mittente medesimo. Nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia gravato dalle spese di emissione della comunicazione di avvenuto deposito, il mittente è tenuto a pagare esclusivamente tali spese.
 - c) Comunicazione di avvenuto deposito:
 - i. in caso di ritardo eccedente il decimo giorno successivo alla data di spedizione, l'operatore postale annota la circostanza nei propri sistemi di controllo della qualità e informa della circostanza il mittente.

Articolo 11

Reclami e richieste di indennizzo

1. Il mittente presenta gratuitamente reclamo e richiesta di indennizzo, non prima di trentacinque giorni e non oltre sei mesi dalla data di spedizione, esclusivamente per mezzo di apposito modulo predisposto e messo a disposizione sul proprio sito web dall'operatore postale.
2. Per la gestione dei reclami e delle connesse richieste di indennizzo presentati in conformità delle disposizioni di cui al comma 1, l'operatore postale mette a disposizione un canale unico digitale dedicato.
3. L'operatore postale fornisce riscontro al reclamo e alla richiesta di indennizzo presentata in conformità delle disposizioni di cui al comma 1, entro quarantacinque giorni dalla data di presentazione della richiesta da parte dell'utente.
4. I reclami presentati dagli utenti vengono trattati dall'operatore postale nel rispetto delle disposizioni della direttiva generale di cui alla delibera 413/14/CONS.

Articolo 12

Corresponsione degli indennizzi

1. Il pagamento degli indennizzi avviene, di regola, mediante bonifico sul conto corrente indicato dal mittente nella richiesta di indennizzo.
2. Su specifica richiesta del mittente, il pagamento dell'indennizzo può avvenire mediante assegno bancario circolare o assegno postale vidimato. In tal caso, le eventuali spese di spedizione dell'assegno sono a carico del mittente.