

**Schema di regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale**

**CAPO I  
DISPOSIZIONI GENERALI**

**Articolo 1  
Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento si intendono per:
  - a) "Autorità", l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni;
  - b) "Codice del consumo", il Codice del consumo approvato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206;
  - c) "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", così come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58";
  - d) "Direzione", la Direzione servizi postali dell'Autorità;
  - e) "Direttore", il Direttore della Direzione servizi postali;
  - f) "servizi postali", i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, inclusi quelli ricadenti nell'ambito del servizio universale;
  - g) "utente", qualunque persona fisica o giuridica che usufruisce di un servizio postale in qualità di mittente o destinatario;
  - h) "fornitore", l'impresa che fornisce uno o più servizi postali;
  - i) "servizio universale postale", il servizio descritto nell'art. 3 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261;
  - j) "posta elettronica certificata", ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici;
  - k) "organismi di mediazione", gli organismi di cui all'articolo 16 del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;
  - l) "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;

m) "organo collegiale", l'organo deliberante dell'Autorità competente ad adottare il provvedimento finale.

## **Articolo 2**

### **Ambito di applicazione**

1. L'Autorità definisce le controversie che derivano da reclami, presentati dagli utenti, ai sensi dell'art. 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999 n. 261, concernenti il mancato rispetto delle disposizioni relative al servizio universale, degli obblighi derivanti dai titoli abilitativi in capo ai fornitori di servizi postali e delle disposizioni relative ai diritti degli utenti stabilite dalle norme legislative, dalle delibere dell'Autorità, dalle condizioni contrattuali e dalle carte dei servizi, con particolare riferimento ai casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.

2. Sono escluse dall'ambito applicativo del presente regolamento le controversie promosse ai sensi degli articoli 137, 139, 140 e 140-*bis* del Codice del consumo, nonché le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari o fiscali.

3. Sono altresì escluse dall'ambito di applicazione del presente regolamento le istanze volte esclusivamente a segnalare un disservizio, le quali potranno essere valutate dall'Autorità a fini statistici o per l'eventuale avvio di procedimenti sanzionatori a carico dell'operatore interessato.

## **Articolo 3**

### **Procedure di gestione dei reclami e di definizione delle eventuali controversie**

1. La procedura per la gestione del reclamo presso il fornitore del servizio postale si articola in:

a) una prima fase che si conclude entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo con la comunicazione all'utente dell'esito dello stesso;

b) una fase di conciliazione che può essere attivata ove l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito; tale fase, uniformata ai principi comunitari, deve avere una durata non superiore a 60 giorni dalla ricezione della relativa istanza, si svolge in sede locale con l'assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e si conclude con un verbale.

2. Se l'utente ritiene insoddisfatto, in tutto o in parte, l'esito della fase di conciliazione di cui alla lettera b) del comma 1, può chiedere all'Autorità, avvalendosi eventualmente dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo ai sensi dell'art.6.

3. È fatta salva la facoltà dell'utente di adire l'Autorità giurisdizionale indipendentemente dalla presentazione di reclamo e/o di richiesta di conciliazione di cui alle lettere a) e b) del comma 1 ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28.

## **CAPO II IL RECLAMO DINNANZI AL FORNITORE**

### **Articolo 4 Obblighi del fornitore**

1. Il fornitore di servizi postali è tenuto ad adottare procedure, coerenti con i termini indicati nell'art. 3, trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, ivi comprese le procedure per determinare di chi sia la responsabilità, qualora sia coinvolto più di un operatore, nonché le procedure conciliative in sede locale, uniformate ai principi comunitari.

2. Il fornitore di servizi postali è tenuto a prevedere nella propria Carta dei servizi un sistema di rimborso o di compensazione per l'utente in caso di disservizi.

### **Articolo 5 Informazioni sulle procedure per la gestione dei reclami**

1. I fornitori dei servizi postali pubblicano sul proprio sito web entro il 31 marzo di ciascun anno le informazioni relative al numero dei reclami pervenuti nell'anno solare precedente, con riguardo alle tipologie di invio indicate nel modulo formulario CP, al modo in cui sono stati gestiti e all'esito degli stessi espresso in termini percentuali. Dell'avvenuta pubblicazione è data comunicazione scritta all'Autorità.

2. Sulla base delle informazioni, di cui al comma 1, l'Autorità può chiedere ai fornitori dei servizi postali di modificare le procedure per la gestione dei reclami degli utenti, al fine di assicurare la massima celerità e semplicità e la minore onerosità.

## **CAPO III DEFINIZIONE DINANZI ALL'AUTORITA' DELLE CONTROVERSIE DERIVANTI DAI RECLAMI**

### **Articolo 6 L'istanza di definizione della controversia.**

1. Conclusa la fase di cui all'art. 3, comma 1, lettera b), l'utente che sia insoddisfatto dell'esito della stessa ovvero, nel caso di conciliazione parziale, per i punti ancora controversi, può chiedere all'Autorità, anche avvalendosi delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, di definire la controversia derivante dal reclamo.

2. L'utente, che non ha presentato l'istanza di conciliazione di cui all'art. 3, comma 1, lettera b), o che, pur avendola presentata, non ha partecipato alla relativa procedura, non può chiedere la definizione della controversia ai sensi del presente Capo.
3. L'utente non può chiedere all'Autorità di definire la controversia ove siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della fase di conciliazione dinanzi al fornitore ovvero qualora, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, sia stata già adita l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28.
4. L'istanza per chiedere la definizione della controversia è rivolta all'Autorità utilizzando obbligatoriamente il formulario CP, allegato alla presente delibera, da compilare, a pena d'inammissibilità, in ogni sua parte. Il formulario CP è reso disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)) e presso tutti gli uffici postali e gli uffici dei fornitori di servizi postali. Al formulario l'utente deve allegare, a pena di inammissibilità, copia del proprio documento di identità, ovvero di quello del legale rappresentate nel caso di persone giuridiche, nonché copia del reclamo presentato al fornitore e del verbale redatto nella sede di conciliazione.
5. L'utente può inviare l'istanza per chiedere la definizione della controversia a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo fax o tramite posta elettronica certificata (PEC), o consegnarla a mano contro rilascio di ricevuta.

## **Articolo 7**

### **Avvio del procedimento**

1. L'Ufficio competente, ricevuta l'istanza, verifica l'eventuale sussistenza di una causa di improcedibilità, di cui ai commi 2 e 3 dell'art. 6, o di inammissibilità, di cui al comma 4 dell'art. 6, e ne dà comunicazione all'utente.
2. Il Direttore assume direttamente ovvero assegna ad altri la responsabilità del procedimento.
3. Il responsabile del procedimento entro trenta giorni dalla ricezione della istanza comunica all'utente e al fornitore l'avvio del procedimento. Nella comunicazione di avvio sono indicati:
  - a) la data di avvio del procedimento;
  - b) l'oggetto dell'istanza;
  - c) l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti;
  - d) il responsabile del procedimento;
  - e) il termine di conclusione del procedimento;
  - f) l'esito della fase di conciliazione.
4. Qualora la controversia concerna fornitori o utenti di altri Stati dell'Unione europea, la Direzione coordina la propria attività con quella delle Autorità eventualmente coinvolte, comunicando a queste ultime l'avvio del procedimento ed acquisendone le relative osservazioni.

## **Articolo 8 Procedura**

1. Il termine per la conclusione del procedimento è di centocinquanta giorni, decorrenti dalla data di ricezione dell'istanza.
2. L'utente e il fornitore del servizio postale possono inviare eventuali osservazioni entro trenta giorni dalla ricezione della comunicazione di avvio del procedimento.
3. I documenti depositati nel corso del procedimento sono accessibili ai soggetti legittimati all'accesso, nei limiti di cui alla delibera n.217/01/CONS e successive modifiche, ad eccezione dei dati sensibili e giudiziari, ai sensi dell'art. 4 del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali".
4. Nel caso in cui sia necessario ai fini dell'istruzione della controversia, il responsabile del procedimento convoca le parti interessate per una audizione, mediante comunicazione da inviare con almeno quindici giorni di anticipo rispetto alla data fissata. Le parti compaiono in audizione personalmente ovvero, in caso di persone giuridiche, in persona del legale rappresentante; esse possono farsi rappresentare da soggetti muniti di procura generale o speciale purché idonea a conciliare o transigere la controversia, conferita con atto pubblico o con scrittura privata autenticata ovvero con scrittura privata corredata della fotocopia di un documento di identità del delegante. Qualora lo ritenga opportuno, il responsabile del procedimento può sentire le parti anche tramite audio o video conferenza.
5. La circostanza che una delle parti non si presenti in audizione o si astenga dal far valere in tale sede le proprie ragioni non può essere interpretata come accettazione delle ragioni della controparte, né come rinuncia all'istanza. In tal caso la controversia è comunque definita alla luce di quanto risulta dalla documentazione acquisita agli atti e tenuto conto delle eventuali osservazioni svolte dalle parti.

## **Articolo 9 Attività istruttoria**

1. Nel caso in cui il responsabile del procedimento disponga, su istanza di parte o d'ufficio, l'acquisizione di documenti, perizie o altri elementi conoscitivi, ne è data comunicazione alle parti del procedimento ed il termine per la definizione della controversia è sospeso per il tempo necessario alla relativa acquisizione, comunque non superiore a trenta giorni. Gli oneri economici necessari per il compimento delle perizie sono anticipati dalla parte che ne ha fatto richiesta ovvero, se disposte d'ufficio, provvisoriamente ripartiti secondo equità. I documenti acquisiti sono integralmente accessibili per le parti, che in qualsiasi momento possono richiedere al responsabile del procedimento, anche per le vie brevi, di prenderne visione.
2. Il responsabile del procedimento, sentite le parti interessate, può disporre la riunione di più procedimenti pendenti aventi ad oggetto controversie omogenee.

## **Articolo 10**

### **Definizione della controversia**

1. Conclusa la fase istruttoria, il Direttore trasmette la documentazione relativa alla controversia all'Organo collegiale, allegando la relazione del responsabile del procedimento e la propria proposta di decisione.
2. L'Organo collegiale, ove lo ritenga necessario, può convocare la parti in audizione; in tal caso il termine di conclusione del procedimento è prorogato per un periodo non superiore a trenta giorni.
3. Il provvedimento di definizione della controversia è adottato dall'Organo collegiale e deve essere prontamente comunicato alle parti e pubblicato sul sito web dell'Autorità.
4. Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 2, comma 5, e 21, comma 7-ter, del decreto legislativo n. 261/99.
5. L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare il fornitore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte dei servizi.
6. La definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500 euro alla data in cui l'Autorità riceve l'istanza, senza computare eventuali interessi, diritti fissi e spese, è delegata al Direttore salvo nei casi di straordinaria rilevanza regolamentare, giuridica o tecnica, che possono essere rimessi alla decisione dell'Organo Collegiale. La motivazione della decisione deve concentrarsi sulle questioni di diritto sostanziale che costituiscono l'oggetto principale della controversia. Alle decisioni adottate ai sensi del presente comma si applicano le disposizioni dei commi 3, 4 e 5.
7. Resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

## **Articolo 11**

### **Archiviazione**

1. Se nel corso del procedimento la parte, che aveva richiesto l'intervento dell'Autorità, rinuncia alla propria istanza ovvero qualora risulti che la richiesta dell'utente sia stata pienamente soddisfatta, il Direttore dispone l'archiviazione del procedimento.
2. Il Direttore, altresì, su proposta del responsabile dispone l'archiviazione del procedimento nei casi di inammissibilità ovvero di improcedibilità dell'istanza.

3. Nel caso di archiviazione, le spese di procedura restano a carico delle parti che le hanno sostenute. Le spese peritali devono essere comunque ripartite secondo criteri equitativi.
4. Il provvedimento di archiviazione è comunicato alle parti.



IL FORMULARIO DEVE ESSERE COMPLETO IN TUTTE LE SUE PARTI

**Il sottoscritto**

Nome  Cognome   rag. sociale

Indirizzo  N°

Città  Prov.  CAP

Rappresentato da<sup>1</sup>  in qualità di<sup>1</sup>

Recapiti per le comunicazioni ai fini del presente procedimento:

E-mail<sup>2</sup>  Fax<sup>2</sup>

Telefono  Cellulare

**Note**

- 1) Da compilare soltanto se il formulario è presentato da un terzo, dal rappresentante di una persona giuridica o da un'Associazione di consumatori.
- 2) Le comunicazioni inerenti al procedimento verranno inviate in via preferenziale all'indirizzo email. Le parti possono inviare le successive comunicazioni all'indirizzo email indicato nell'atto di avvio del procedimento.

**OGGETTO DEL RECLAMO (è possibile barrare PIU caselle)**

**Disservizio nell'espletamento del servizio postale**

**Tipologia di invio**

- 1) notificazione atti giudiziari
- 2) notificazione contravvenzioni (codice della strada)
- 3) comunicazione di avvenuta notifica
- 4) posta ordinaria o prioritaria
- 5) posta raccomandata
- 6) posta assicurata
- 7) tracciatura dell'invio
- 8) pacco
- 9) telegramma
- 10) altro (specificare)

**Ulteriori informazioni relative al reclamo**

- 14) mancanza di valori postali (affrancatura)
- 15) mancanza di moduli
- 16) mancata/ritardata **attivazione** del servizio
- 17) mancato/ritardato **smistamento/trasporto**
- 18) mancato **recapito** dell'invio per furto o smarrimento dell'invio
- 19) recapito dell'invio a seguito di **danneggiamento o manomissione** dell'invio stesso
- 20) **recapito** dell'invio con **ritardo** (rispetto ai parametri indicati dal gestore del servizio postale)
- 21) altro (specificare)

**Servizio Accessorio**

- 11) avviso di ricevimento
- 12) contrassegno
- 13) altro (specificare)

DESCRIZIONE DEI FATTI

**DICHIARA**

1) di avere proposto reclamo a:  in data

con sede in  alla via/p.zza    
*Città* *(eventuale indirizzo ufficio postale di riferimento)*

2) di avere esperito il tentativo di conciliazione presso:  in data   
*Organismo*

con sede in  alla via/p.zza   
*Città*

3) che tra le parti sopra indicate non è pendente alcuna controversia in sede giurisdizionale vertente sul medesimo oggetto;

**Da non compilare se si intende partecipare personalmente. In ogni caso è possibile delegare anche successivamente**  
4) che all'eventuale audizione parteciperà in sua vece il sottoindicato delegato:  
 nato a  il   
*Nome e Cognome*

**CHIEDE**

all'Autorità di definire la controversia ai sensi del Regolamento ..... s.m.i. in base alle seguenti richieste:

**DOCUMENTI :**

Elenco documenti allegati

- Obbligatori**
- 1) Fotocopia del documento di identità dell'utente interessato e/o del legale rappresentante
  - 2) Copia del reclamo presentato al fornitore
  - 3) Verbale del tentativo di conciliazione o attestazione dell'esito negativo.

- 4)
- 5)
- 6)
- 7)
- 8)
- 9)
- 10)

Autorizzo l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni al trattamento ed alla diffusione, limitatamente agli operatori interessati, dei miei dati personali ai sensi del d. l.vo 30/06/2003, n. 196 ai soli fini dello svolgimento del procedimento relativo alla presente istanza.

LUOGO  DATA

Firma \_\_\_\_\_