

Allegato B alla delibera n. 159/23/CONS

**REGOLAMENTO CONCERNENTE INDENNIZZI A TUTELA DEGLI UTENTI
NEL SETTORE POSTALE**

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

SOMMARIO

1. Premessa.....	2
2. Quadro normativo	2
3. Il regolamento proposto dall’Autorità.....	3



1. PREMESSA

Il presente procedimento è finalizzato all'adozione di un Regolamento che prevede indennizzi a tutela dell'utenza nel settore postale, contribuendo a rendere omogenea la tutela degli utenti in tutti i comparti delle comunicazioni governati dall'Autorità. Al riguardo, la previsione di una regolamentazione minima in materia di indennizzi, predeterminati e sottratti in parte alla discrezionalità degli operatori, è finalizzata, segnatamente, a garantire maggiore tutela degli utenti, residenziali e affari, rispetto a fattispecie che, nell'attività di gestione delle segnalazioni, della vigilanza e della risoluzione delle controversie, hanno evidenziato l'inadeguatezza del sistema compensatorio predisposto dagli operatori rispetto alla varietà di fattispecie riscontrabili nella realtà.

2. QUADRO NORMATIVO

La direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997¹, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE, al considerando 42 prevede che *“Al fine di tutelare gli interessi degli utenti in caso di furto, smarrimento o danneggiamento di invii postali, gli Stati membri dovrebbero introdurre, nei casi giustificati, un sistema di rimborso e/o compensazione”*. In particolare, l'articolo 19, comma 1, prescrive che *“Gli Stati membri assicurano che tutti i fornitori di servizi postali stabiliscano procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio (comprese le procedure per determinare di chi sia la responsabilità, qualora sia coinvolto più di un operatore), fatte salve le pertinenti disposizioni nazionali e internazionali sui regimi di compensazione. Gli Stati membri adottano misure atte a garantire che le procedure di cui al primo comma consentano di risolvere le controversie in maniera equa e celere, prevedendo, nei casi giustificati, un sistema di rimborso e/o compensazione”*.

In recepimento della direttiva comunitaria, il legislatore nazionale ha previsto all'art. 14, comma 2, del d. lgs. n. 261/99, che *“Nei casi in cui il fornitore del servizio è chiamato a rispondere dei disservizi è previsto un sistema di rimborso o di compensazione”* e al comma 3 che *“Qualora il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente, l'interessato può rivolgersi, individualmente o in collegamento con le associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti, all'Autorità di regolamentazione”*.

A livello regolamentare, l'Autorità, nella delibera n. 413/14/CONS, *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*, ha previsto all'articolo 10 (*Rimborsi e indennizzi*), al comma 1, che tutti i fornitori di

¹ Recante *“Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio”*.



servizi postali devono prevedere nelle proprie carte di servizio a tutela dei diritti fondamentali degli utenti, in modo esauriente e organico, il sistema di rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto e, al comma 5, che “L’Autorità con proprio regolamento individuerà i casi di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lettera g) della legge n. 481/1995”.

Più in generale, il fondamento normativo del potere di determinare, attraverso un regolamento *ad hoc*, le disposizioni minime per indennizzare gli utenti si può individuare, inoltre, nell’art. 2, comma 12, lettera g), della legge 14 novembre 1995, n. 481 e nel d.P.C.M. 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici).

3. IL REGOLAMENTO PROPOSTO DALL’AUTORITÀ

Con la presente proposta si definisce, per la prima volta, l’ammontare degli indennizzi relativi ai disservizi postali, i quali sono distinti per fattispecie e prodotto. Nell’elaborazione di un criterio di calcolo adeguato alle finalità che ci si propone, sono state analizzate le Condizioni generali di servizio o negoziali, comunque denominate, dei singoli operatori nazionali.

Inoltre, si è ritenuto utile considerare il livello di compensazione presente negli altri Paesi UE: sebbene non si riscontri un approccio uniforme nella definizione delle fattispecie e nei criteri di calcolo degli indennizzi, al fine di ottenere una tassonomia affidabile, l’Autorità ha considerato (come si evince dalla Tabella 1) i Paesi in cui è già presente una normativa in tale ambito².

L’ambito soggettivo della regolamentazione che qui si propone include, da una parte, l’operatore postale responsabile del servizio postale; dall’altra, tutti gli utenti che fruiscono della fornitura del servizio postale, quali i mittenti e i destinatari dell’invio postale, la clientela *business* e la clientela residenziale.

Per quanto concerne l’ambito oggettivo si prevede una misura minima per il calcolo degli indennizzi applicabili nella fase di gestione del reclamo e conciliativa nonché nella successiva fase di definizione delle controversie innanzi all’Autorità. È, fatta salva la possibilità, per gli operatori, di prevedere nelle proprie condizioni generali di contratto importi maggiori di quelli indicati nel presente Regolamento, ovvero ulteriori ipotesi di disservizio indennizzabili.

La proposta va nel senso d’individuare dei criteri minimi per la determinazione d’indennizzi, differenziando la disciplina compensatoria a seconda della tipologia di invio

² Si veda confronto riportato su Cullen International al seguente link <https://www.cullen-international.com/client/site/documents/CTPOEU20220032>



(corrispondenza e pacchi). Gli indennizzi previsti troverebbero applicazione in diversi casi: alle fattispecie allo stato completamente prive di tutela (assenza di indennizzo in caso di mancata risposta da parte dell'operatore al reclamo o di mancata risposta all'istanza di conciliazione ai sensi delle delibere nn. 184/13/CONS e 413/14/CONS), in mancanza di previsioni d'indennizzo nelle Condizioni generali di contratto o di servizio dell'operatore oppure laddove il ristoro previsto dall'operatore sia inadeguato rispetto al disservizio subito dall'utente o, infine, nelle ipotesi di mancato rispetto, laddove fissati, dei livelli di qualità (ritardo nella consegna di posta tracciata o registrata). In particolare, oggetto della disciplina sono le seguenti casistiche: mancata risposta al reclamo, mancata attivazione della procedura di conciliazione, smarrimento dell'invio postale, danneggiamento o furto, ritardo nella consegna, in linea con quanto disposto dalla Direttiva 97/67/CE e dal D.lgs. n. 261/99, nonché dalle delibere dell'Autorità n. 184/13/CONS e n. 413/14/CONS.

Quanto agli indennizzi relativi agli atti giudiziari, è opportuno precisare che non costituiscono oggetto della proposta di regolamento, in quanto già previsti e disciplinati dall'allegato A alla delibera n. 600/18/CONS "*Regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale*".

Si è ritenuto opportuno per alcune fattispecie prevedere l'applicazione di un indennizzo automatico. In pratica, per quelle fattispecie per le quali l'individuazione del disservizio è particolarmente agevole da parte dell'operatore, quest'ultimo è chiamato a provvedere alla corresponsione dell'indennizzo a prescindere da un'apposita richiesta in tal senso, ma al solo accertamento, su segnalazione dell'utente interessato, di aver provocato un disservizio.

Si tratta, in particolare, dei casi di omessa risposta al reclamo, omessa risposta all'istanza di conciliazione e smarrimento dell'invio.

Nel caso in cui si tratti di utenza *business* si è ritenuto di raddoppiare gli importi di indennizzo previsti ad eccezione dei casi relativi all'omessa risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione.

È fatta salva, in sede di definizione della controversia innanzi all'Autorità, nei casi in cui non sia possibile ricorrere all'applicazione degli specifici indennizzi previsti nel presente Regolamento o nelle Condizioni di contratto degli operatori, la possibilità di corrispondere l'indennizzo secondo una valutazione equitativa.

Tabella 1 - Comparazione dell'ammontare degli indennizzi con alcuni Paesi UE

Prodotto/Casistica	Paese europeo	Ritardo nella consegna	Smarrimento/Furto	Danneggiamento
Invii di corrispondenza tracciati	BE	Rimborso pari al costo della spedizione.	Rimborso pari al costo della spedizione.	Rimborso pari al costo della spedizione.
	FR	Rimborso pari al costo della spedizione.	Rimborso pari all'ammontare più alto tra 3 volte la tariffa di spedizione oppure 23 euro al kilogrammo	Rimborso pari all'ammontare più alto tra 3 volte la tariffa di spedizione oppure 23 euro al kilogrammo
	NL	*	Rimborso fino a 50 euro	Rimborso fino a 50 euro
	PL	*	*	*
Invii di corrispondenza registrati e/o assicurati (a firma)	BE	Rimborso pari al costo della spedizione.	Rimborso fino a 39 euro	Rimborso fino a 39 euro
	FR	Rimborso pari al costo della spedizione.	Rimborso pari a 16 euro	Rimborso pari a 16 euro
	NL	*	Rimborso fino a 50 euro	Rimborso fino a 50 euro
	PL	Rimborso pari al costo della spedizione meno l'importo per l'invio di un prodotto di corrispondenza ordinario	Rimborso pari a 50 volte il prezzo della spedizione	Rimborso pari a 50 volte il prezzo della spedizione
Pacchi	BE	Rimborso pari al costo della spedizione.	Rimborso pari al costo della spedizione.	Rimborso pari al costo della spedizione.
	FR	Rimborso pari al costo della spedizione.	Rimborso fino a 23 euro per kilogrammo	Rimborso fino a 23 euro per kilogrammo
	NL	*	Rimborso fino a 500 euro	Rimborso fino a 500 euro
	PL	*	Rimborso pari a 10 volte il prezzo della spedizione	Rimborso pari a 10 volte il prezzo della spedizione

Fonte: elaborazione dell'Autorità su Cullen International

Nella Tabella n. 2, riportata sotto, si riepilogano le fattispecie individuate e le proposte dell'Autorità sui relativi indennizzi.

Tabella 2 - Proposte dell'Autorità

Articolo	Riferimento normativo	Fattispecie	Prodotto/Casistica	Indennizzo
4	Direttiva 97/67 Ce art.19e Decreto legislativo n. 261/99 art.14	Smarrimento o furto di corrispondenza/pacco	Invii di corrispondenza tracciati	Rimborso pari al doppio del costo della spedizione
			Invii di corrispondenza registrati e/o assicurati (a firma)	Rimborso pari al triplo del costo della spedizione. (nel caso di invio assicurato, si aggiunge il valore dichiarato ai fini assicurativi e comprovato da dichiarazione attestante)
			Invii di pacco postale	Rimborso pari al triplo del costo della spedizione. (nel caso di invio assicurato, si aggiunge il valore dichiarato ai fini assicurativi e comprovato da dichiarazione attestante)
5	Direttiva 97/67 Ce art.19 e Decreto legislativo n. 261/99 art.14	Danneggiamento corrispondenza/pacco	Invii di corrispondenza tracciati	Rimborso pari al doppio del costo della spedizione
			Invii di corrispondenza registrati e/o assicurati (a firma)	Rimborso pari al triplo del costo della spedizione. (nel caso di invio assicurato, si aggiunge il valore dichiarato ai fini assicurativi e comprovato da dichiarazione attestante)
			Invii di pacco postale	Rimborso pari al triplo del costo della spedizione. (nel caso di invio assicurato, si aggiunge il valore dichiarato ai fini assicurativi e comprovato da dichiarazione attestante)
6	Direttiva 97/67 Ce art.19 e Decreto legislativo n. 261/99 art.14	Ritardo nella consegna corrispondenza/pacco	Invii di corrispondenza tracciati	Rimborso del costo della spedizione
			Invii di corrispondenza registrati e/o assicurati (a firma)	Rimborso del costo della spedizione. A partire dal quinto giorno di ritardo, indennizzo pari a 0,5 euro per giorno di ritardo.
			Invii di pacco postale	Rimborso del costo della spedizione. A partire dal quinto giorno di ritardo, indennizzo pari a 0,5 euro per giorno di ritardo.
7	Delibera n. 413/14/Con, art.7 All. A	Mancata o ritardata risposta al reclamo		300 €
	Delibera n. 413/14/Cons art.7 All. A e Delibera n. 184/13/Cons, art.3 del Regolamento di cui all'All. A	Mancato svolgimento del tentativo di conciliazione		300 €

Fonte: elaborazione dell'Autorità

Di seguito si riporta, nello specifico, il contenuto delle singole disposizioni dell'articolato e si formulano i quesiti da sottoporre a consultazione.



L'articolo 1 reca le definizioni con particolare riferimento alle casistiche indennizzabili:

- “*indennizzo*”: la compensazione economica che il fornitore del servizio postale deve corrispondere all’utente (alternativamente al mittente o al destinatario previa rinuncia da parte dell’altro) secondo le disposizioni del presente regolamento;
- “*indennizzo automatico*”: la modalità di corresponsione in maniera automatica degli indennizzi a seguito di segnalazione del disservizio da parte dell’utente, per le fattispecie indicate all’articolo 3, comma 1, del presente regolamento;
- “*indennizzi contrattuali*”: le compensazioni previste dalle disposizioni contrattuali che il fornitore del servizio postale deve corrispondere all’utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;
- “*invio postale danneggiato*”: invio postale danneggiato: l’invio postale è danneggiato quando l’involucro contenente l’invio risulta deteriorato oppure manomesso e il bene o la documentazione presenti all’interno sono evidentemente alterati in tutto o in parte;
- “*invio postale smarrito*”: l’invio postale non consegnato al destinatario entro 30 giorni dalla data della sua spedizione ovvero l’invio del quale l’utente abbia sporto denuncia di smarrimento o furto alle Autorità competenti;
- “*invio postale in ritardo*”: l’invio postale non recapitato al destinatario entro il termine di recapito indicato dal fornitore del servizio postale nelle condizioni generali di servizio o negoziali;
- “*reclamo*”: la comunicazione con la quale, attraverso gli appositi canali predisposti dal fornitore di servizio postale, l’utente gli segnala un disservizio e chiede la corresponsione di un indennizzo;
- “*conciliazione*”: la procedura di composizione di una controversia, promossa dall’utente davanti al fornitore del servizio postale, che si conforma ai principi del diritto dell’Unione europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell’istanza stessa, si svolge in sede locale con l’assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti e si conclude con la redazione di un verbale;
- “*definizione della controversia*”: la procedura di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti, che si svolge davanti all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ai sensi dell’articolo 6 della delibera 184/13/CONS.

Domanda 1): Si condividono le definizioni proposte dall’Autorità?

L’articolo 2 definisce l’ambito soggettivo e oggettivo di applicazione del Regolamento, nonché le finalità perseguite.



Domanda 2): Si concorda con l'ambito di applicazione e le finalità del regolamento così come individuati dall'Autorità?

L'articolo 3 individua le ipotesi di indennizzo automatico, quindi a prescindere da un'apposita richiesta da parte dell'interessato. Si tratta, precipuamente, dei casi di mancata o ritardata risposta al reclamo, mancata attivazione della procedura di conciliazione, smarrimento dell'invio: casi per i quali risulta evidente, senza necessità di accertamenti, il disservizio.

Domanda 3): Si condivide la proposta dell'Autorità di inserire indennizzi automatici nelle ipotesi succitate?

L'art. 4 prevede un indennizzo nel caso di danneggiamento dell'invio postale esclusivamente ove contestato dall'utente al momento della consegna del pacco ovvero, per il caso in cui vi sia stata la consegna con apposizione di una clausola di riserva, entro 8 giorni, in modo, da un lato, da limitare temporalmente la possibilità per l'utente di chiedere l'indennizzo e, dall'altro lato, di consentire all'utente medesimo di verificare con relativa calma la integrità del prodotto spedito.

Domanda 4): Si concorda con la proposta di prevedere che il danneggiamento di un pacco possa essere indennizzato esclusivamente qualora vi sia stata una contestazione al momento della consegna ovvero, ai sensi dell'articolo 1698 c.c., entro 8 giorni dalla consegna?

L'art. 6 prevede un indennizzo nel caso di ritardo della consegna dell'invio postale, con una maggiorazione nel caso di ritardi superiori ai 5 giorni lavorativi.

L'articolo 7 prevede un indennizzo nei casi di mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione. Questi istituti a garanzia e tutela dell'utente già previsti dalla normativa vigente ad oggi non godono di un presidio sanzionatorio. Risulta pertanto necessario colmare questa lacuna con la presente proposta.

Nella quantificazione degli importi relativi agli indennizzi applicabili alle fattispecie previste dal Regolamento, l'Autorità ha effettuato una ricognizione della normativa in materia presente nei Paesi europei. Sono quindi stati considerati i soli Stati membri in cui vi è stato un intervento, in tal senso, da parte delle ANR: gli importi proposti risultano essere in media con quanto disposto negli altri Paesi.



Domanda 5): Condividete la quantificazione degli indennizzi previsti e i criteri adottati nel definirli?

L'articolo 8 prevede che nei casi in cui l'utenza sia un'utenza di tipo affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo e i limiti corrispondenti sono applicati in misura pari al doppio, ad esclusione delle fattispecie di cui all'articolo 7, che prevede l'indennizzo per mancata risposta al reclamo da parte dell'operatore e mancato espletamento, da parte di quest'ultimo, della procedura di conciliazione, in quanto l'Autorità ritiene che l'indennizzo previsto in tali casi sia già adeguato.

Domanda 6): Condividete che la quantificazione degli indennizzi previsti per l'utenza business sia raddoppiata rispetto alla clientela residenziale?

L'articolo 9 prevede l'esclusione degli indennizzi nei casi di uso anomalo o fraudolento del servizio postale ovvero qualora l'esecuzione del contratto da parte dell'utente risulti non conforme alla causa o alle condizioni del contratto.

Domanda 7): Condividete i casi proposti dall'Autorità in cui non si prevede alcuna forma di indennizzo?