

Allegato C alla delibera n. 159/23/CONS

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

Articolo 1

Definizioni

1. Al fine del presente regolamento s'intendono per:
 - a) "*utente*": qualunque persona fisica o giuridica che, in qualità di mittente o di destinatario, usufruisce di un servizio postale;
 - b) "*utenza affari*": qualunque persona fisica o giuridica che, in qualità di mittente o di destinatario, agendo nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale, usufruisce di un servizio postale;
 - c) "*fornitore di servizio postale*": l'impresa che esercita, anche a mezzo terzi, un'attività organizzata avente ad oggetto la gestione di uno o più servizi postali;
 - d) "*servizi postali*": i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, con eccezione del servizio di solo trasporto;
 - e) "*invio postale*": l'invio, nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dal fornitore di servizi postali; si tratta, oltre agli invii di corrispondenza, di libri, cataloghi, giornali, periodici e similari nonché di pacchi postali contenenti merci con o senza valore commerciale;
 - f) "*invio di posta prioritaria*": servizio espresso di corrispondenza non massiva verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero per il quale sono fissati obiettivi medi per il recapito da effettuare entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale;
 - g) "*invio di corrispondenza*": la comunicazione in forma scritta, anche generata mediante l'ausilio di mezzi telematici, su supporto materiale di qualunque natura che viene trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucro con esclusione di libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari;



- h) “*invio raccomandato*”: servizio che consiste nel garantire forfettariamente contro i rischi di smarrimento, furto o danneggiamento e che fornisce al mittente una prova dell’avvenuto deposito dell’invio postale e, a sua richiesta, della consegna al destinatario;
- i) “*invio assicurato*”: servizio che consiste nell’assicurare l’invio postale per il valore dichiarato dal mittente, in caso di smarrimento, furto o danneggiamento;
- j) “*invio registrato*”: invio di corrispondenza accettata e sottoscritta dal destinatario;
- k) “*invio certificato*”: invio di corrispondenza tracciata temporalmente e geograficamente dall’accettazione fino al recapito;
- l) “*indennizzo*”: la compensazione economica che il fornitore del servizio postale corrisponde all’utente secondo le disposizioni del presente Regolamento;
- m) “*indennizzo automatico*”: la modalità di corresponsione in maniera automatica degli indennizzi a seguito di semplice segnalazione del disservizio da parte dell’utente, per le fattispecie indicate all’articolo 3, comma 1, del presente Regolamento;
- n) “*indennizzi contrattuali*”: i ristori previsti dalle condizioni di servizio o negoziali comunque denominate che il fornitore del servizio postale deve corrispondere all’utente in caso di disservizi nella fornitura del servizio;
- o) “*invio postale danneggiato*”: l’invio postale il cui involucro risulta deteriorato oppure manomesso e il bene o la documentazione presenti all’interno sono evidentemente alterati in tutto o in parte;
- p) “*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;
- q) “*invio postale smarrito*”: l’invio postale non consegnato al destinatario entro 30 giorni dalla data della sua spedizione ovvero l’invio in merito al quale l’utente abbia sporto denuncia di smarrimento o furto alle Autorità competenti;
- r) “*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;
- s) “*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;

- t) “*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 n. 184/13/CONS.
2. Per quanto non espressamente indicato si rinvia alle definizioni di cui alla normativa, europea e nazionale, primaria e regolamentare vigenti.

Articolo 2

Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente Regolamento si applica ai fornitori del servizio postale ed a tutti gli utenti, mittenti e destinatari, compresi gli utenti affari.
2. I criteri per il calcolo degli indennizzi sono applicabili nella fase di gestione del reclamo e di conciliazione, qualora per la fattispecie concreta non sia previsto l’indennizzo nelle condizioni di servizio o negoziali ovvero qualora il fornitore del servizio postale non abbia risposto al reclamo o non abbia attivato la procedura di conciliazione, nonché nell’ambito dei procedimenti di definizione delle controversie.
3. È fatta salva la possibilità per il fornitore del servizio postale di prevedere nelle proprie condizioni di servizio o negoziali comunque denominate importi maggiori di quelli indicati nel presente Regolamento ovvero ulteriori casi di indennizzo. Nella definizione delle controversie si applicano gli indennizzi contrattuali se più favorevoli all’utente.
4. Gli indennizzi prescritti nel presente Regolamento non si applicano se il fornitore del servizio postale entro quarantacinque giorni dal reclamo comunica all’utente l’accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi con le modalità e nei termini stabiliti dalle condizioni negoziali o di servizio o nel caso di intervenuto accordo tra le parti.
5. Laddove in sede di definizione della controversia non sia possibile ricorrere, nemmeno in via analogica, all’applicazione degli indennizzi quivi previsti, l’indennizzo è computato secondo equità.

Articolo 3

Indennizzi automatici

1. Il fornitore del servizio postale corrisponde indennizzi automatici nei casi previsti agli articoli 4 e 7 del presente Regolamento.



Articolo 4

Indennizzo per smarrimento dell'invio postale

1. Nel caso in cui l'invio postale non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data della sua spedizione, l'invio si considera smarrito, a meno che le condizioni contrattuali non prevedano una data di consegna generica. Il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente:
 - a) per gli invii di corrispondenza tracciati, un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione;
 - b) per gli invii di corrispondenza registrati ed assicurati, un indennizzo pari a tre volte il costo della spedizione. Qualora si tratti di invio assicurato si aggiunge il valore dichiarato ai fini assicurativi e comprovato da dichiarazione attestante il valore medesimo;
 - c) per gli invii di pacchi postali, un indennizzo pari a tre volte il costo della spedizione. Qualora si tratti di invio assicurato si aggiunge il valore dichiarato ai fini assicurativi e comprovato da dichiarazione attestante il valore medesimo.

Articolo 5

Indennizzo per danneggiamento

1. Nel caso di danneggiamento dell'invio postale, contestabile al momento della consegna ovvero, ai sensi del codice civile, entro 8 giorni dalla consegna effettuata con riserva, il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente:
 - a) per gli invii di corrispondenza tracciati, un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione;
 - b) per gli invii di corrispondenza registrati ed assicurati, un indennizzo pari a tre volte il costo della spedizione. Nel caso di invio assicurato si aggiunge il valore dichiarato ai fini assicurativi e comprovato da dichiarazione attestante il valore medesimo;
 - c) per gli invii di pacchi postali, un indennizzo pari a tre volte il costo della spedizione. Nel caso di invio assicurato si aggiunge il valore dichiarato ai fini assicurativi e comprovato da dichiarazione attestante il valore medesimo.



Articolo 6

Indennizzo per ritardo nel recapito

1. Nel caso di ritardo nella consegna dell'invio postale rispetto al termine massimo previsto dal contratto, l'operatore è tenuto a corrispondere:
 - a) per gli invii di corrispondenza tracciati, un indennizzo pari al costo della spedizione;
 - b) per gli invii di corrispondenza registrati ed assicurati, un indennizzo pari al costo della spedizione;
 - c) per gli invii di pacchi postali, un indennizzo pari al costo della spedizione.
2. A partire dal quinto giorno di ritardo, per gli invii di corrispondenza registrati ed assicurati e per i pacchi postali, l'operatore è tenuto a corrispondere anche un importo pari a 0,50 euro per ciascun giorno di ritardo.
3. Le disposizioni di cui al comma 1 e 2 si applicano anche alle ipotesi di ritardo per le quali il fornitore del servizio postale non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per la consegna del servizio o gli eventuali impedimenti ovvero nel caso di affermazioni errate circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi.

Articolo 7

Mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione

1. Nel caso di mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione nei termini previsti dalla carta dei servizi, dalle condizioni di contratto o di servizio o dalle delibere dell'Autorità è previsto un indennizzo pari ad euro 300.

Articolo 8

Indennizzi per utenti affari

1. Nei casi in cui l'utenza interessata dal disservizio è un'utenza affari, gli importi indicati a titolo di indennizzo sono applicati in misura pari al doppio, ad esclusione delle fattispecie di cui all'articolo 7.



Articolo 9

Esclusione degli indennizzi

1. Nel caso 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, sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente Regolamento per i disservizi eventualmente patiti.

Articolo 10

Sanzioni

1. In caso di violazione delle disposizioni del presente Regolamento si applicano le sanzioni previste dalla normativa vigente.