

## **Allegato A alla delibera n. 413 /14/CONS**

### **Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi**

#### **Art. 1**

##### **Definizioni**

1. Ai fini della presente direttiva si intendono per:
  - a) “Autorità”, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom);
  - 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*”, come modificato da ultimo dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58”;
  - d) “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 postale;
  - e) “servizio universale postale”, le prestazioni di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all’utenza, come descritto nell’articolo 3 del decreto legislativo;
  - f) “posta massiva”, invii di corrispondenza non raccomandata o assicurata diversi dalla pubblicità diretta per corrispondenza consegnati in grandi quantità ai fornitori di servizi postali presso i punti di accesso individuati dagli stessi fornitori;
  - g) “servizi affidati in esclusiva”, i servizi postali di cui all’articolo 4 del decreto legislativo, inerenti alla notificazione di atti e di comunicazioni connesse con la notificazione di atti giudiziari e di atti amministrativi sanzionatori relativi alla violazione del Codice della strada;
  - h) “utenti”, le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i consumatori, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi postali in qualità di mittente o destinatario;
  - i) “fornitori di servizi postali”, le imprese che forniscono uno o più servizi postali in qualità di:

- 1) soggetto affidatario del servizio universale ai sensi dell'articolo 23 del decreto legislativo 22 luglio 1999 n. 261;
- 2) soggetto abilitato con licenza individuale all'offerta di singoli servizi non riservati, che rientrano nel campo di applicazione del servizio universale;
- 3) soggetto abilitato con autorizzazione generale all'offerta di servizi non rientranti nel servizio universale;
- j) "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;
- k) "locali", i locali o gli uffici del fornitore del servizio postale, o dei soggetti di cui si avvale, aperti al pubblico.

## **Art. 2**

### **Oggetto della direttiva**

1. La presente direttiva contiene le disposizioni di riferimento per l'adozione, da parte dei fornitori dei servizi postali, delle carte dei servizi postali accessibili al pubblico.
2. Le carte dei servizi includono un richiamo alla presente direttiva e ne attuano le disposizioni.
3. Le carte dei servizi sono finalizzate alla fornitura al pubblico di informazioni trasparenti che garantiscano la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, che facilitino i processi di comparabilità dei prezzi, in relazione alla qualità dei servizi offerti, tra singoli prodotti postali del medesimo operatore ovvero da operatori diversi.
4. I fornitori di servizi postali:
  - a) rendono disponibile all'utente copia delle carte dei servizi presso tutti i locali, includono nelle condizioni generali di contratto un richiamo alle carte dei servizi, comunicano il *link* e il sito *web* in cui esse sono pubblicate;
  - b) inviano all'Autorità gli schemi delle carte dei servizi e informano tempestivamente l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni e integrazioni intervenute.

5. Le disposizioni della presente direttiva si applicano a tutti i servizi postali. Continuano ad applicarsi le specifiche disposizioni previste per la fornitura del servizio universale, ivi compresi i servizi di cui all'art. 4, comma 1, del decreto legislativo, e i servizi di posta massiva, ove non in contrasto con le disposizioni della presente direttiva.

### **Art. 3**

#### **Principi fondamentali**

1. I fornitori di servizi postali assicurano l'eguaglianza di trattamento degli utenti. Fatti salvi gli obblighi di servizio universale, i fornitori di servizi postali indicano agli utenti eventuali misure atte a favorire ogni forma di fruizione differenziata tesa a realizzare condizioni di parità di accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi postali ai disabili, agli anziani e alle donne in stato di gravidanza, nonché a favorire l'eliminazione delle barriere alla fruizione dei servizi postali. Tali misure possono prevedere facilitazioni, quali tempi ridotti e priorità nell'accesso ai servizi postali, particolari condizioni economiche e tecniche, nonché servizi di assistenza clienti adeguati alle esigenze. I fornitori di servizi postali agevolano l'attività propositiva delle associazioni di categoria interessate alla formulazione delle suddette carte.

2. I comportamenti dei fornitori dei servizi postali nei confronti degli utenti si ispirano a criteri di trasparenza, obiettività, equità e imparzialità. Le clausole delle condizioni generali di servizio, le specifiche di fornitura del servizio e delle norme regolatrici di settore si interpretano in funzione dei suddetti principi.

3. I servizi sono offerti dai fornitori di servizi postali in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, e in caso di scioperi debitamente autorizzati nelle modalità dalle Autorità competenti. Ogni fornitore di servizi postali è tenuto a informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti delle situazioni che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione tramite punto di contatto, anche telefonico, e sito *web* dell'operatore interessato, per ottenere assistenza e notizie più dettagliate. In ottemperanza al principio del diritto di scelta, l'eventuale stipula del contratto di fornitura del servizio postale, il recesso, le variazioni contrattuali per includere o escludere la fornitura di un particolare servizio supplementare o di altre prestazioni aggiuntive sono resi ugualmente accessibili e praticabili attraverso procedure semplici, chiare, trasparenti ed equilibrate.

4. I fornitori dei servizi postali garantiscono che ciascun utente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'organismo medesimo, nonché i diritti dell'interessato al trattamento dei dati di cui al d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

5. Per migliorare la fornitura del servizio, le associazioni dei consumatori possono produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti sui servizi offerti, ai quali i fornitori di servizi postali si impegnano a dare tempestivo riscontro.

6. I fornitori dei servizi postali perseguono il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali più idonee allo scopo.

#### **Art. 4**

#### **Informazione agli utenti**

1. Gli utenti hanno diritto a un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi.

2. La diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi, anche in riferimento alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio richiesto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando, in particolare, i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie degli utenti più deboli.

3. Ai fini di cui al comma 1 del presente articolo, i fornitori di servizi postali si impegnano a:

a) presentare, in modo chiaro, esatto e completo, i contenuti del servizio, i termini e le modalità di erogazione, nonché i prezzi applicati e, laddove previsto, i periodi minimi contrattuali, le condizioni per il rinnovo e il recesso;

b) descrivere le effettive condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio, nonché le relative caratteristiche e prestazioni tecniche;

c) fornire, su richiesta, le informazioni in merito a norme in base alle quali sono forniti i servizi postali e le prestazioni supplementari;

d) informare gli utenti della facoltà di presentare reclamo e, successivamente, eventuale istanza di conciliazione, indicando, in modo chiaro, trasparente e semplice, l'accesso a tali procedure, nonché della facoltà di chiedere all'Autorità di risolvere la controversia secondo quanto previsto dalla delibera n. 184/13/CONS.

## **Art. 5**

### **Offerta dei servizi**

1. Nelle comunicazioni al pubblico delle condizioni di offerta dei servizi postali, effettuate con modalità grafiche<sup>1</sup> e/o sonore<sup>2</sup> evidenti e chiaramente comprensibili, i fornitori dei servizi postali per ciascun servizio indicano:

- a) la denominazione e un'adeguata descrizione del servizio;
- b) le caratteristiche essenziali del servizio e, comunque, una sua descrizione dettagliata facilmente reperibile dai potenziali clienti, anche mediante l'indicazione di un apposito *link* e del sito *web* del fornitore;
- c) l'esistenza di eventuali vincoli, obblighi e/o divieti, limitazioni e/o differenziazioni (geografiche, territoriali, tecniche, temporali o di altra natura) per lo svolgimento dei servizi pubblicizzati;
- d) i prezzi dei servizi (inclusivi di IVA), eventualmente differenziando l'offerta di servizi analoghi tra diversi ambiti di offerta (es. servizi che rientrano nel campo di applicazione del servizio universale e servizi a valore aggiunto) e differenti tipologie di clientela (es. "privati" e "*business*");
- e) tutti i servizi accessori eventualmente disponibili e i conseguenti oneri economici accessori, ove previsti;
- f) gli indennizzi e i rimborsi agli utenti in caso di servizio insoddisfacente, nonché una sintesi sia della procedura da seguire per i reclami, rispondente a quanto previsto dall'articolo 7 della presente direttiva, sia della procedura da seguire per la soluzione delle controversie, rispondente a quanto previsto dalla delibera n. 184/13/CONS.

2. Deve essere garantito agli utenti il diritto di recedere dal contratto senza penali, all'atto della notifica di modifiche delle condizioni contrattuali. Gli utenti sono informati con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, di tali eventuali modifiche e, nel contempo, del loro diritto di recedere dal contratto senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni.

## **Art. 6**

### **Pagamento del servizio**

1. I fornitori di servizi postali nella documentazione, ove prevista, relativa ai pagamenti dei servizi richiesti indicano:

- a) il corrispettivo previsto per il singolo servizio cui la documentazione si riferisce;

---

<sup>1</sup> anche per non udenti

<sup>2</sup> anche per non vedenti

b) le modalità di pagamento, anche in via telematica e qualsiasi altra informazione inerente, nonché le modalità di contestazione della suddetta documentazione;

2. Per i casi di inadempimento o ritardato adempimento, i fornitori di servizi postali possono richiedere all'utente il pagamento di una somma di denaro, purché di importo non manifestamente eccessivo o comunque tale da non superare i tassi usurari di cui all'articolo 2, comma 4, della legge 27 marzo 1996, n.108, per la categoria anticipi, sconti commerciali e altri finanziamenti alle imprese effettuati dalle banche.

3. Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, i fornitori di servizi postali non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di contratti o di forniture di servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti.

#### **Art. 7**

#### **Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione**

1. I fornitori di servizi postali assicurano agli utenti il diritto di presentare per via telematica (posta elettronica o formulario online) o per iscritto, senza oneri aggiuntivi, reclami, segnalazioni e istanze per le procedure di conciliazione, assicurando nel contempo la possibilità di presentare reclami e segnalazioni anche per telefono, via fax, per evidenziare inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti.

2. Sul sito *web*, nonché nei locali dei fornitori di servizi postali o dei soggetti di cui si avvalgono sono pubblicate le modalità per poter presentare ai medesimi fornitori reclami, segnalazioni, istanze per le procedure di conciliazione, con l'indirizzo della sede presso cui indirizzarli, nonché il numero telefonico, di fax e l'indirizzo di posta elettronica.

3. I fornitori di servizi postali assicurano agli utenti la tracciabilità o, almeno, la riferibilità di reclami, delle segnalazioni e delle istanze per le procedure di conciliazione presentati in una delle forme di cui al comma 1.

4. I fornitori di servizi postali indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, il quale non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso, come previsto dall'articolo 3, comma 1 del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS.

5. I fornitori di servizi postali comunicano all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, debbono essere indicate per iscritto le misure soddisfattive per il ristoro, anche economico, dei pregiudizi arrecati e gli eventuali provvedimenti per rimediare le irregolarità riscontrate. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è resa obbligatoriamente in forma scritta e deve essere adeguatamente motivata, indicando anche gli accertamenti compiuti.

6. I fornitori di servizi postali devono dare all'utente le informazioni, relative alle procedure di conciliazione di cui all'articolo 3 del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n. 184/13/CONS, nelle comunicazioni di cui al comma 5.

7. I fornitori di servizi postali comunicano comunque per iscritto, trasmettendo copia del verbale, all'utente l'esito della procedura della conciliazione, che non può comunque protrarsi oltre sessanta giorni dal ricevimento dell'istanza. Eventuali ragioni ostative allo svolgimento del procedimento di conciliazione sono comunicate dal fornitore di servizi postali all'utente entro trenta giorni.

8. Nelle comunicazioni di cui ai commi 6 e 7, i fornitori di servizi postali devono indicare all'utente le modalità per accedere all'Autorità di regolazione per la definizione delle controversie di cui agli articoli 6 e seguenti del Regolamento di cui all'Allegato A della delibera n.184/13/CONS.

## **Art. 8**

### **Assistenza**

1. I fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza, adeguato alle esigenze degli utenti, per segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi forniti, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione. Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica. Il numero telefonico e l'indirizzo email di assistenza clienti sono indicati nel sito *web* del fornitore, nella carta dei servizi, nonché nei contratti e nella documentazione di fatturazione, laddove previste.

2. I fornitori di servizi postali e i loro dipendenti sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. Gli operatori che vengono a contatto con gli utenti, sia in forma personale sia per via telefonica o telematica, forniscono loro un proprio identificativo.

3. I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito *web*, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono:

- a) un elenco aggiornato di tutti i servizi offerti, anche mediante tabelle comparative tra prodotti offerti, recante la descrizione completa delle caratteristiche di ciascun servizio e l'indicazione completa dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi;
- b) gli eventuali oneri previsti per i servizi accessori richiesti dal cliente;
- c) la descrizione completa degli eventuali vincoli alla sottoscrizione e utilizzo dei servizi;
- d) i locali aperti al pubblico sul territorio nazionale, il cui elenco dovrà essere pubblicato esclusivamente sul sito *web*;
- e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti;
- f) il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale e il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n.184/13/CONS;
- g) uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio.

4. Le chiusure e le variazioni dell'orario di apertura dei locali aperti al pubblico sono comunicate agli utenti tempestivamente e con congruo anticipo mediante avviso affisso in prossimità dell'accesso ai locali che indichi: la causa della chiusura o della variazione di orario, la sua prevedibile durata e i locali più vicini con i relativi orari di apertura.

5. La comunicazione pubblicitaria può rinviare a servizi di assistenza clienti che comunichino all'utente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio nelle modalità da quest'ultimo richieste.

## **Art. 9**

### **Qualità dei servizi**

1. I fornitori di servizi postali sono tenuti, nel rispetto della normativa vigente, incluse le direttive e le delibere dell'Autorità a:

- a) esplicitare, sulla base delle norme tecniche internazionali specifiche, eventualmente applicabili, gli indicatori di qualità dei servizi, le relative definizioni e i metodi di misurazione, i relativi standard generali e specifici per ciascun anno solare di riferimento, informandone l'Autorità entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento;

- b) pubblicare una relazione contenente gli indicatori di qualità dei servizi, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi risultati raggiunti nell'anno solare di riferimento di cui alla lettera a); tale pubblicazione è effettuata contestualmente alla pubblicazione del bilancio annuale d'esercizio o, comunque, entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello di riferimento;
  - c) inviare contestualmente tale relazione all'Autorità, indicando con quali modalità sia avvenuta la pubblicazione di cui alla lettera b);
  - d) indicare gli standard di qualità per ciascun prodotto postale, fornendo le specifiche relative al territorio nazionale e a quello transfrontaliero, intracomunitario ed extracomunitario, specificando anche eventuali ulteriori differenziazioni geografiche e territoriali.
2. Gli indicatori di qualità del servizio e i relativi standard generali e specifici di cui al comma 1 del presente articolo, sono riportati nelle carte dei servizi, annualmente aggiornati, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 3.
3. Oltre a quanto previsto dai commi 1 e 2, ogni fornitore di servizi postali trasmette all'Autorità, su richiesta, tenendo conto delle norme internazionali, una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità dei servizi resi su base semestrale e fornisce ogni indicatore utile, nonché elementi di raffronto con il semestre precedente.

## **Art. 10**

### **Rimborsi e indennizzi**

1. I fornitori di servizi postali specificano, in modo esauriente e organico, il sistema di rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale.
2. I fornitori di servizi postali, anche se si avvalgono di soggetti terzi, fissano e indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione relativa alle modalità di pagamento, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o del mancato rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 9, comma 1, lettera a).
3. I fornitori di servizi postali sono tenuti a corrispondere l'indennizzo entro sessanta giorni.
- Tale termine decorre:
- a) nei casi di indennizzo automatico previsti dall'operatore nella propria carta dei servizi, dall'accertamento del disservizio che deve essere effettuato dall'operatore entro

quarantacinque giorni dalla ricezione della segnalazione dell'utente;

b) dalla decisione dell'operatore sul reclamo, con richiesta di indennizzo, la quale deve essere comunicata all'utente entro quarantacinque giorni dalla ricezione del reclamo ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CONS.

c) dalla data in cui l'accordo, in sede conciliativa, è divenuto vincolante per le parti, accordo da definirsi entro sessanta giorni dalla ricezione dell'istanza di conciliazione ai sensi dell'articolo 3, comma 2, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CONS.

d) dalla ricezione da parte del fornitore della delibera o della determina direttoriale di risoluzione della controversia ai sensi dell'articolo 10, del Regolamento di cui all'allegato A della delibera n. 184/13/CONS.

4. Gli importi dei rimborsi o degli indennizzi, devono essere liquidati nei limiti previsti dalle vigenti disposizioni attraverso mezzi di pagamento di facile riscossione.

5. 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.

6. La corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di chiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

## **Art. 11**

### **Sanzioni**

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