

DELIBERA N. 116/24/CONS

**AVVIO DEL PROCEDIMENTO E DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA
PER L'ADOZIONE DELLA "NUOVA DIRETTIVA GENERALE SULLE CARTE
DEI SERVIZI POSTALI E DISPOSIZIONI IN FAVORE DELL'UTENZA"**

NELLA sua riunione di Consiglio del 30 aprile 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *"Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità"*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *"Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo"*;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante *"Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio"*, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO 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"*;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *"Codice del consumo"*, come modificato dal decreto legislativo 6 agosto 2015, n. 130;

VISTO il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante *"Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici"* come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l'art. 21, che designa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale, ai sensi dell'art. 22 della direttiva 97/67/CE;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica del 29 maggio 1982, n. 655, recante *"Approvazione del regolamento di esecuzione dei libri I e II del codice postale e delle telecomunicazioni (norme generali e servizi delle corrispondenze e dei pacchi)"*;

VISTA la legge 23 dicembre 2014, n. 190, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015)"*;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *"Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità"*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTO l'Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS del 20 giugno 2013, recante, *“Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane”*;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS, del 28 febbraio 2013, recante *“Approvazione del regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale”*;

VISTA la delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e Consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»”* e, in particolare, l'Allegato A, recante *“Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”* (di seguito *“Regolamento”*), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS;

VISTA la delibera n. 129/15/CONS, dell'11 marzo 2015, recante *“Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali”* (di seguito *“Regolamento titoli abilitativi”*);

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante *“Adozione del Regolamento recante la disciplina dell'accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 205/23/CONS;

VISTA la delibera n. 77/18/CONS, del 20 febbraio 2018, recante *“Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 78/23/CONS;

VISTA la delibera n. 600/18/CONS, del 12 dicembre 2018, recante *“Regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazione di atti a mezzo del servizio postale”*;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante *“Adozione del Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell'Autorità”*;

VISTA la delibera n. 323/23/CONS, del 20 dicembre 2023, recante *“Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale”*;

CONSIDERATO che nell'ambito dell'attività di gestione delle segnalazioni e di definizione delle controversie postali è emersa l'esigenza di aggiornare e adeguare la regolamentazione vigente in materia di adozione da parte dei fornitori di servizi postali

delle carte dei servizi (delibera n. 413/14/CONS) in ragione dell'evoluzione del contesto di riferimento specie con riguardo allo sviluppo e alle innovazioni tecnologiche degli ultimi anni;

TENUTO CONTO della diffusione di nuove e ulteriori modalità di consegna, tra cui l'utilizzo, come punti di ritiro e di raccolta di pacchi postali, di armadietti automatici (c.d. *lockers*) o di esercizi commerciali (quali tabaccherie, edicole, cartolerie) nonché della progressiva diffusione delle piattaforme di commercio elettronico e di quelle digitali laddove si occupano della gestione di una o più fasi del servizio postale;

CONSIDERATO altresì necessario adeguare le previsioni contenute nella delibera sulle carte dei servizi a quanto disposto dalla delibera n. 323/23/CONS in materia di rimborsi e indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale;

CONSIDERATA la giurisprudenza intervenuta in materia di assistenza clienti, in particolare, laddove il giudice amministrativo in più occasioni ha stabilito che i servizi di assistenza clienti devono essere offerti gratuitamente;

RITENUTO opportuno adottare una nuova direttiva sulle carte dei servizi e norme a tutela dell'utenza garantendo una maggiore trasparenza delle informazioni rese e rafforzando complessivamente gli strumenti di tutela, abrogando quella vigente;

RILEVATA l'opportunità di acquisire osservazioni, informazioni e contributi da parte dei soggetti interessati sulle modifiche oggetto del testo di consultazione pubblica, di cui all'allegato B alla presente delibera;

RITENUTO adeguato il termine di 30 giorni, decorrente dalla pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità, per la trasmissione dei suddetti contributi;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo unico

(Avvio del procedimento e della consultazione pubblica per l'adozione della “Nuova direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza”)

1. È avviato il procedimento finalizzato all'adozione della “Nuova direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza”.

2. Nell'ambito del procedimento di cui al comma 1 è avviata la consultazione pubblica sul documento e sullo schema di provvedimento, di cui rispettivamente agli Allegati B e C alla presente delibera.
3. Le modalità di consultazione sono riportate nell'Allegato A alla presente delibera.
4. Il termine di conclusione del procedimento è fissato in 180 giorni decorrenti dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità. Il termine è sospeso per il tempo previsto nelle richieste di informazioni e documenti, per lo svolgimento della consultazione pubblica e per le eventuali interlocuzioni con altre Istituzioni pubbliche. I termini possono essere prorogati dall'Autorità con delibera.
5. La responsabilità del procedimento è affidata alla dott.ssa Cristina Cicogna, funzionario della Direzione Servizi Postali.
6. La presente delibera, comprensiva degli Allegati A, B e C che ne costituiscono parte integrante, è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30/04/2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba