DELIBERA N. 194/12/CONS

MODIFICHE AL REGOLAMENTO IN MATERIA DI PROCEDURE SANZIONATORIE

L'AUTORITA'

NELLA sua riunione di Consiglio del 20 aprile 2012;

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 legge 7 agosto 1990, n. 241, recante "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*";

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*";

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*", come da ultimo modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58;

VISTO l'art. 21 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

VISTA la delibera 20 dicembre 2011, n. 731, recante "*Modifiche ed integrazioni al regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento – istituzione della Direzione servizi postali*";

VISTO il Regolamento in materia di procedure sanzionatorie adottato con la delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale del 31 marzo 2006, n. 76 e successive modifiche e integrazioni (di seguito anche Regolamento sanzioni);

CONSIDERATO che l'art. 21 del decreto legislativo n. 261 del 1999, come modificato, commina specifiche sanzioni in caso di violazione degli obblighi imposti ai fornitori del servizio;

CONSIDERATO che, in base a quanto disposto dall'art. 21, comma 14, del decreto legge n. 201 del 2011, le funzioni previste dal decreto legislativo n. 58 del 2011 sono trasferite all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e che, in esse, rientra la potestà sanzionatoria suddetta;

RITENUTO necessario, pertanto, dare completa attuazione alla normativa primaria e, per l'effetto, disporre una integrazione del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie, adottato con delibera dell'Autorità n. 136/06/CONS, in modo tale da assicurare il rispetto degli obblighi imposti, offrendo altresì agli utenti la possibilità di segnalare i comportamenti in conflitto con la normativa;

CONSIDERATO che, diversamente da quanto disposto nel settore delle comunicazioni elettroniche, il legislatore, nel dare attuazione alle direttive in materia di servizi postali, ha ritenuto di non prevedere come obbligatorio l'esperimento del tentativo di conciliazione di fronte all'Autorità attribuendo, invece, a ciascun fornitore del servizio il compito di adottare adeguate procedure conciliative;

CONSIDERATA la necessità, anche per il settore postale, di assicurare celerità ed efficacia alla trattazione delle denunce prevedendo a tal fine che esse debbano essere presentate compilando un modello analogo a quello utilizzato nel settore delle comunicazioni elettroniche;

UDITA la relazione dei Commissari, Stefano Mannoni e Sebastiano Sortino, relatori ai sensi dell'art. 29 del regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Art. 1

1. All'articolo 1, rubricato "*Definizioni*", del Regolamento in materia di procedure sanzionatorie, al comma 1, dopo la lettera m) sono inserite le seguenti lettere:

“n) per decreto servizi postali, 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*" e successive modifiche e integrazioni;

o) per fornitore di servizi postali, l'impresa che fornisce uno o più servizi postali, inclusi quelli ricadenti nell'ambito del servizio universale”.

2. All'articolo 3, rubricato "*Attribuzione di competenze*", dopo il comma 4, è inserito il seguente:

"4-*bis*. Le competenze in materia di sanzioni, derivanti dal trasferimento all'Autorità delle funzioni di vigilanza sul mercato postale ai sensi dell'art. 21, comma 14, del decreto legge n. 201 del 2011, sono esercitate dalla Direzione servizi postali".

3. All'articolo 3-*bis*, rubricato "*Denunce inerenti alla tutela dell'utenza*", il comma 2, è sostituito dal seguente:

"2. Resta ferma la possibilità per tutti i soggetti interessati, gli utenti finali, i consumatori e le associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, di presentare, ove legittimati,:

a) reclamo agli organismi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 8 della direttiva in materia di qualità e carte dei servizi, oppure di promuovere il tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 1, comma 11, della legge 31 luglio 1997, n. 249 e dell'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259;

b) reclamo al fornitore di servizi postali per qualsiasi disservizio e di accedere alle procedure conciliative che il medesimo fornitore deve adottare ai sensi dell'art. 14, comma 1, del decreto servizi postali".

4. Il comma 3 dell'articolo 3-*bis*, dopo le parole "ad eccezione di quelle in materia di comunicazioni elettroniche che devono essere trasmesse con le modalità di cui all'art. 3-*ter*", sono inserite le seguenti: "e di quelle in materia di servizi postali che devono essere trasmesse con le modalità di cui all'art. 3-*quater*".

5. Dopo l'articolo 3-*ter* è inserito il seguente:

"Articolo 3-*quater*

Norme speciali per la presentazione e trattazione delle denunce in materia di servizi postali

1. Le denunce di tutti i soggetti interessati, degli utenti, dei consumatori e delle associazioni od organizzazioni rappresentative dei loro interessi, relative alla violazione di norme nella materia dei servizi postali, ferma restando l'applicabilità dei commi 1, 2, 4, 5 e 6 dell'art. 3-*bis*, devono essere presentate, a pena di irricevibilità, esclusivamente a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento o telefax, in entrambi i casi compilando l'apposito modello P, che fa parte integrante del presente Regolamento, disponibile sul sito *web* dell'Autorità (www.agcom.it). Con successiva determinazione del Segretario Generale può essere disposta la compilazione e la trasmissione in

modalità esclusivamente telematica del modello P. La predetta determinazione è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità unitamente alle istruzioni per la compilazione e la trasmissione del modello medesimo.

2. Le modalità di trattazione delle denunce si conformano alle procedure ed ai criteri delineati ai commi 2 e 3 dell'articolo 3-ter”.

6. All'articolo 4, rubricato “Attività preistruttoria”, al comma 2, sono aggiunte, infine, le seguenti parole:

“e, nell'ambito dei servizi postali, degli organi territoriali del Ministero dello sviluppo economico”.

La presente delibera entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana. Essa è pubblicata altresì sul sito internet dell'Autorità, unitamente al testo del regolamento in materia di procedure sanzionatorie di cui alla delibera n. 136/06/CONS del 15 marzo 2006 e successive modificazioni, coordinato con le modifiche introdotte dalla presente delibera di cui costituisce l'allegato A.

Roma, 20 aprile 2012

IL PRESIDENTE
Corrado Calabrò

IL COMMISSARIO RELATORE
Stefano Mannoni

IL COMMISSARIO RELATORE
Sebastiano Sortino

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Roberto Viola