

DELIBERA N. 323/23/CONS

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

NELLA sua riunione di Consiglio del 20 dicembre 2023;

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;

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;

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*”;

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. 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. 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. 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)*” e, in particolare, l’Allegato A, come modificato da ultimo dalla delibera n. 78/23/CONS;

VISTA la delibera n. 155/19/CONS, dell’8 maggio 2019, recante “*Integrazioni alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145*”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014 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, dell’8 novembre 2023 e l’Allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

VISTA la delibera n. 728/13/CONS, del 19 dicembre 2013, recante “*Determinazione delle tariffe massime dei servizi postali rientranti nel servizio universale*”, come modificata dalla delibera n. 396/15/CONS, del 25 giugno 2015;

VISTA la delibera n. 159/23/CONS, del 27 giugno 2023, recante “*Avvio del procedimento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*”;

VISTI i contributi prodotti da Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche “*PI*”), Consorzio A.re.l. unitamente a Fulmine Group S.r.l. (di seguito “*Arel*”), Amazon Italia Transport (di seguito “*Ait*”) s.r.l., A.i.c.a.i. (Associazione italiana dei corrieri aerei internazionali, di seguito “*Aicai*”), Fedit-Confetra (Federazione italiana dei trasportatori,

di seguito “Fedit”), per le associazioni di consumatori, hanno partecipato Cittadinanza attiva, Confconsumatori e Udicon, la cui sintesi è riportata nell’Allegato B alla presente delibera, unitamente alle relative valutazioni dell’Autorità;

VISTE le istanze di audizione pervenute da parte di Poste Italiane, Aicai, Arel, Amazon Italia Transport, Confconsumatori e Udicon;

CONSIDERATO che nell’attività di analisi delle segnalazioni degli utenti, della gestione delle controversie, delle carte dei servizi, è emersa l’esigenza di assicurare un minimo di uniformità nella individuazione delle diverse fattispecie di disservizio, predeterminando una modalità di calcolo per la corresponsione degli indennizzi applicabili in fase di reclamo, conciliativa nonché in sede di definizione delle controversie, indipendentemente dall’operatore postale interessato, e di commisurare gli importi dell’indennizzo alla gravità del pregiudizio arrecato all’utente;

RITENUTO, inoltre, di chiarire meglio e rafforzare le responsabilità di indirizzo e controllo del soggetto che abbia nei confronti delle imprese rientranti in una rete unitaria un potere di direzione, coordinamento e controllo;

RILEVATO che l’individuazione delle fattispecie e la definizione di misure di indennizzo applicabili alle singole fattispecie di disservizio postale è, attualmente, integralmente rimessa agli operatori postali che hanno limitato l’applicazione di misure compensatorie solamente ad alcune fattispecie principali (quali lo smarrimento o il danneggiamento di un pacco assicurato) lasciando scoperte numerose ipotesi di violazione degli obblighi contrattuali;

CONSIDERATO che l’adozione di una disciplina sugli indennizzi non limita la sfera di autonomia degli operatori nella procedura di gestione del reclamo o di conciliazione con l’utente;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Aria, relatore ai sensi dell’art. 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo unico

1. È approvato il Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale, riportato nell’Allegato A alla presente delibera.
2. Il regolamento entra in vigore il giorno successivo a quello della pubblicazione della presente delibera sul sito web dell’Autorità.

La presente delibera, comprensiva degli Allegati A e B, che ne costituiscono parte integrante, è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Roma, 20 dicembre 2023

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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