



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 48/14/CONS

AVVIO DEL PROCEDIMENTO RELATIVO ALLA DIRETTIVA GENERALE PER L'ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 30 gennaio 2014;

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”* ed in particolare l'articolo 12, comma 2, lettere g) e h);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTO il decreto legge del 6 dicembre 2011, n. 201, convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'articolo 21, comma 14, che attribuisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni le funzioni della soppressa agenzia di regolamentazione del settore postale;

VISTA la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 43 del 22 febbraio 1994, che definisce e fissa i principi generali cui deve attenersi la fornitura dei servizi pubblici *“volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione”*;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, *“Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche”* e, in particolare, l'articolo 11 - *Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi*;

VISTA la direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio n. 97/67/CE del 15 dicembre 1997, concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio e successive modifiche e integrazioni;

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 il miglioramento della qualità del servizio”, così come da ultimo modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011 n. 58, ed in particolare l’articolo 12 “Qualità del servizio universale”;

VISTO il Codice del Consumo adottato con decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i.;

VISTO l’articolo 8 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1 “Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività”, convertito dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, il quale stabilisce che le carte di qualità debbono “definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali” e prescrive, quale contenuto minimo obbligatorio, l’indicazione in modo specifico dei diritti “anche di natura risarcitoria” che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio;

VISTO l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 14 novembre 1995, n. 481, che attribuisce alle Autorità il compito di emanare “le direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente, sentiti i soggetti esercenti il servizio e i rappresentanti degli utenti e dei consumatori, eventualmente differenziandoli per settore e tipo di prestazione ...”;

VISTO l’articolo 2, comma 12, lettera p) della legge 14 novembre 1995, n. 481, che attribuisce alle Autorità la competenza a controllare che “ciascun soggetto esercente il servizio adottati, in base alla direttiva sui principi dell’erogazione dei servizi pubblici del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994, una carta di servizio pubblico con indicazione di standards dei singoli servizi e ne verifica il rispetto”;

CONSIDERATO che la legge 14 novembre 1995, n. 481, ha portata generale e, in quanto tale, è riferibile a tutte le Autorità di regolazione di servizi di pubblica utilità,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

indipendentemente da un suo puntuale richiamo nelle leggi istitutive, anche successive, delle diverse autorità o nelle discipline di dettaglio dei vari settori; in quanto legge cornice, essa si applica a tutte le autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, tra i quali non vi è dubbio debbano essere annoverati i servizi postali;

CONSIDERATO che la promozione della concorrenza nelle attività di fornitura dei servizi postali e la tutela degli utenti, con particolare riguardo ai profili di libertà di scelta delle condizioni economiche e della qualità delle prestazioni, costituiscono principi generali che informano l'azione dell'Autorità;

CONSIDERATO, pertanto, che si rende necessario individuare i criteri generali relativi alla qualità dei servizi postali accessibili al pubblico e dettare le linee guida comuni riguardo all'adozione delle carte dei servizi da parte dei fornitori dei servizi postali, disciplinando gli elementi fondamentali del servizio minimo da garantire ai fini della tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti e delle modalità di indennizzo e di rimborso, in particolare in caso di inosservanza dei livelli qualitativi del servizio;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS del 22 luglio 2010, recante "*Disciplina dei tempi dei procedimenti*", pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana n. 208 del 6 settembre 2010 e successive modiche ed integrazioni;

CONSIDERATO che le funzioni di regolamentazione del settore postale sono state attribuite a questa Autorità successivamente all'adozione della sopra richiamata delibera sulla disciplina dei tempi procedurali;

CONSIDERATO, pertanto, che i procedimenti attraverso i quali si articolano le competenze dell'Autorità nel settore postale non sono stati oggetto di ricognizione in sede di predisposizione delle delibere in materia di tempi procedurali;

RITENUTO opportuno fare riferimento all'esperienza maturata dall'Autorità in procedimenti istruttori assimilabili a quello di cui alla presente delibera avviati nel settore delle comunicazioni elettroniche;

CONSIDERATO che, oltre a quanto già esposto, si deve tener conto dell'elemento di novità rappresentato dal fatto che per la prima volta l'Autorità è chiamata a predisporre una



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi;

CONSIDERATO che nell'ambito del procedimento è emersa l'esigenza di acquisire osservazioni e elementi di informazione e documentazione da parte dei rappresentanti dei consumatori e degli utenti e dei soggetti che forniscono servizi postali;

RITENUTO, in applicazione dei principi di trasparenza e di partecipazione richiamati agli articoli 28 e 29 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità, di procedere all'avvio di una consultazione pubblica allo scopo di acquisire elementi di valutazione ai fini dell'adozione della direttiva generale sulle carte di qualità nel settore postale;

CONSIDERATO che, al fine di garantire la piena partecipazione dei soggetti interessati al procedimento, è necessario prevedere tempi adeguati per consentire loro di elaborare le proprie osservazioni e i propri contributi;

RITENUTO opportuno fissare i termini del procedimento istruttorio in oggetto in 180 giorni decorrenti dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità, fatto salvo il termine per l'acquisizione delle osservazioni sullo schema di provvedimento di cui all'allegato B della presente delibera e le sospensioni per le richieste di informazioni e pareri calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza ed in arrivo. I termini del procedimento possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata;

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

DELIBERA

Articolo 1 (Avvio del procedimento)

1. È avviato il procedimento volto all'adozione di una direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. Il responsabile del procedimento è il dott. Alfonso Contaldo, della Direzione Servizi Postali- Ufficio Segnalazioni e rapporti con gli utenti.
3. Entro 45 giorni dalla pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it, in conformità alle modalità di cui all'allegato A alla medesima, i soggetti interessati sono invitati a far pervenire al responsabile del procedimento le osservazioni sullo schema di direttiva generale di cui all'allegato B alla presente delibera.
4. Il termine di conclusione del procedimento è di 180 giorni dalla data di pubblicazione del presente provvedimento sul sito *web* dell'Autorità www.agcom.it, fatte salve eventuali proroghe disposte con determinazione motivata dell'Autorità.
5. La decorrenza dei termini di cui al comma precedente è sospesa:
 - a) per il tempo necessario ad acquisire le osservazioni dei soggetti di cui al comma 3;
 - b) per eventuali richieste di informazioni e pareri calcolate sulla base delle date dei protocolli dell'Autorità in partenza ed in arrivo.

La presente delibera, completa degli allegati A e B, è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 30 gennaio 2014

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Francesco Sclafani