

DELIBERA 586/12/CONS

CONSULTAZIONE PUBBLICA SULLO SCHEMA DI REGOLAMENTO IN MATERIA DI DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE DERIVANTI DAI RECLAMI NEL SETTORE POSTALE.

L'AUTORITA'

NELLA riunione del Consiglio del 29 novembre 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”, e successive modifiche e integrazioni, ed in particolare l'articolo 2, comma 24, lettera b);

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”, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la raccomandazione della Commissione del 4 aprile 2001 sui principi applicabili agli organi extragiudiziali che partecipano alla risoluzione consensuale delle controversie in materia di consumo;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi” 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 per il miglioramento della qualità del servizio”, così come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante il Codice del consumo, e successive modifiche e integrazioni;

VISTO il decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, recante “Attuazione dell'articolo 60 della legge 18 giugno 2009, n. 69, in materia di mediazione finalizzata alla conciliazione delle controversie civili e commerciali”;

VISTO il decreto 1° ottobre 2008 del Ministro dello sviluppo economico, recante “Obiettivi di qualità del servizio di corrispondenza non massiva, per il triennio 2009-2011”;

VISTA la delibera n. 217/01/CONS del 24 maggio 2001, recante “Regolamento concernente l’accesso ai documenti”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 141 del 20 giugno 2001, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana del 25 maggio 2007, n. 120, e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS del 22 luglio 2010, recante “Disciplina dei tempi dei procedimenti”, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* del 06 settembre 2010, n. 208, e successive modifiche;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 19, paragrafo 1, comma 2, della direttiva 97/67/CE, e successive modifiche, deve essere previsto, nei casi giustificati, un sistema di rimborso e/o compensazione;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 19, paragrafo 1, commi 2 e 3, della direttiva 97/67/CE, devono essere garantite procedure per la gestione dei reclami innanzi ai fornitori di servizi postali, che consentano di risolvere le controversie in maniera equa e celere e che sia incoraggiato da parte degli Stati membri “lo sviluppo di sistemi extragiudiziali indipendenti per la soluzione delle controversie fra fornitori di servizi postali e utenti”;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’art. 14 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, i fornitori dei servizi postali sono tenuti ad adottare procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare in caso di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio, ivi comprese le procedure per determinare di chi sia la responsabilità, qualora sia coinvolto più di un operatore, nonché le procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari;

CONSIDERATO che il predetto art.14 del decreto legislativo n. 261 del 1999, impone di prevedere un termine per la trattazione dei reclami, e per la comunicazione del relativo esito all’utente, e di adottare un sistema di rimborso o di compensazione, nei casi in cui il fornitore del servizio postale è chiamato a rispondere dei disservizi;

CONSIDERATO inoltre che ai sensi del paragrafo 2 del citato art. 19 della direttiva 97/67/CE, “*gli utenti (...) poss(o)no presentare all’autorità nazionale competente i casi in cui i ricorsi presentati dagli utenti alle imprese che forniscono servizi nell’ambito del servizio universale non abbiano ottenuto risultati soddisfacenti*”;

CONSIDERATO altresì che il comma 3 del menzionato art. 14 del decreto legislativo n. 261/99 in modo analogo riconosce “*all’interessato la possibilità di*

rivolgersi (...) all'autorità di regolamentazione” “qualora il reclamo non abbia avuto esito ritenuto soddisfacente”;

RITENUTO opportuno definire le modalità attraverso le quali l'interessato, in caso di esito non soddisfacente della procedura davanti al fornitore, possa rivolgersi all'Autorità per chiedere la definizione della controversia;

RITENUTO, pertanto, necessario un intervento regolamentare che definisca una procedura efficace, celere, semplice e poco onerosa relativamente alla fase di gestione dei reclami che si svolge di fronte all'Autorità;

CONSIDERATO che le procedure per la gestione dei reclami e le procedure conciliative che devono, invece, essere previste dal fornitore del servizio postale potranno essere oggetto di interventi dell'Autorità finalizzati alla tutela degli utenti e dei consumatori;

TENUTO CONTO che è comunque fatta salva la facoltà da parte dell'utente di adire l'Autorità giurisdizionale indipendentemente dalla presentazione dei reclami ai fornitori dei servizi postali, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai sensi del decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28;

RITENUTO di sottoporre a consultazione pubblica lo schema di regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale così da garantire la trasparenza e la più ampia partecipazione al procedimento da parte delle associazioni dei consumatori e degli utenti, di cui all'elenco previsto dall'articolo 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e delle imprese che forniscono servizi postali, ai sensi del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, e successive modifiche e integrazioni;

RITENUTO congruo stabilire un termine di quarantacinque giorni per consentire ai soggetti interessati di comunicare le proprie osservazioni;

VISTA la proposta della Direzione servizi postali;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. È sottoposto a consultazione pubblica lo schema di regolamento riportato nell'allegato A alla presente delibera, che costituisce parte integrante e sostanziale della medesima.

2. Le modalità di consultazione sono riportate nell'allegato B alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante.

3. Le comunicazioni di risposta alla consultazione pubblica dovranno pervenire all'Autorità entro il termine di quarantacinque giorni dalla data di

pubblicazione del presente provvedimento nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

La presente delibera, priva degli allegati, è pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

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

Napoli, 29 novembre 2012

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Laura Aria