

Allegato A alla delibera n. 323/23/CONS

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

Articolo 1

Definizioni

1. Al fine del presente Regolamento s'intendono per:
 - a) "Autorità": l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249;
 - b) "*utente*": qualunque persona fisica o giuridica che, in qualità di mittente o di destinatario, usufruisce di un servizio postale;
 - c) "*utente affari*": qualunque persona fisica o giuridica che, in qualità di mittente, avendo in essere con l'operatore postale un rapporto contrattuale di durata, usufruisce di un servizio postale;
 - d) "*fornitore di servizio postale*": l'impresa che fornisce uno o più servizi postali, anche nel caso in cui il servizio costituisca una fase di una esperienza di acquisto *online*;
 - e) "*operatore capogruppo*": l'operatore postale che, in modo continuativo e stabile, svolge il servizio postale attraverso un'organizzazione strutturata unitariamente con altri operatori postali, che si realizza mediante un contratto registrato di rete, di affiliazione o modelli contrattuali equivalenti e caratterizzata da un unico segno distintivo;
 - f) "*servizi postali*": i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, con eccezione del servizio di solo trasporto;
 - g) "*invio postale*": l'invio nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dal fornitore di servizi postali; si tratta, oltre agli invii di corrispondenza, di libri, cataloghi, giornali, periodici e similari nonché di pacchi postali contenenti merci con o senza valore commerciale;
 - h) "*invio postale assicurato*": servizio che consiste nell'assicurare l'invio postale per il valore dichiarato dal mittente, in caso di smarrimento, furto o danneggiamento;

- i) “*invio postale registrato*”: invio di corrispondenza accettata e sottoscritta dal destinatario;
 - j) “*invio postale certificato*”: invio postale di corrispondenza tracciata temporalmente e geograficamente dall’accettazione fino al recapito;
 - k) “*indennizzo*”: la compensazione economica che il fornitore del servizio postale corrisponde, secondo le disposizioni del presente Regolamento, all’utente e, in particolare, al mittente o, previa rinuncia da parte dello stesso, al destinatario;
 - l) “*invio postale danneggiato*”: il prodotto postale il cui involucro risulti visibilmente deteriorato oppure manomesso e il bene o la documentazione presenti all’interno evidentemente danneggiati in tutto o in parte;
 - m) “*invio postale in ritardo*”: si ha ritardo nel recapito dell’invio postale quando non sia stato effettuato il tentativo di recapito al destinatario entro il termine indicato dal fornitore del servizio postale nelle condizioni contrattuali o nelle condizioni generali di servizio;
 - n) “*invio postale smarrito*”: l’invio postale si considera smarrito quando non è consegnato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la consegna;
 - o) “*reclamo*”: la comunicazione formale così intestata con la quale, attraverso gli appositi canali predisposti dal fornitore del servizio postale, l’utente segnala un disservizio e chiede la corresponsione di un indennizzo;
 - p) “*procedura di reclamo*”: la procedura di gestione del reclamo, da concludersi entro 45 giorni dalla trasmissione del reclamo stesso, corredato da tutti gli elementi atti a individuare in maniera certa e obiettiva il disservizio e l’eventuale richiesta comprovata di corresponsione di un indennizzo;
 - q) “*conciliazione*”: la procedura di composizione di una controversia, promossa dall’utente davanti al fornitore del servizio postale, che si conforma ai principi del diritto dell’Unione europea, si conclude entro sessanta giorni dalla ricezione dell’istanza, si svolge in sede locale con l’assistenza eventuale di una associazione di tutela dei consumatori e degli utenti ovvero di un legale rappresentante e si conclude con la redazione di un verbale di conciliazione ovvero di mancata conciliazione;
 - r) “*definizione della controversia*”: la procedura di definizione delle controversie tra operatori e utenti, che si svolge davanti all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ai sensi dell’articolo 6 della delibera n. 184/13/CONS.
2. Per quanto non espressamente indicato nel comma 1 si rinvia alle definizioni di cui alla normativa, europea e nazionale, primaria e regolamentare vigenti.

Articolo 2

Ambito di applicazione e finalità

1. Il presente Regolamento si applica nei confronti dei fornitori del servizio postale e di tutti gli utenti, mittenti e destinatari, compresi gli utenti affari, anche qualora il disservizio riguardi una o più fasi della consegna gestita direttamente dal fornitore postale, in tutto o in parte, come parte di un'attività di acquisto *online*.
2. I criteri per il calcolo degli indennizzi e i relativi importi previsti agli articoli 3, 4, 5, 6 sono applicabili esclusivamente nell'ambito dei procedimenti di definizione delle controversie, se più favorevoli per l'utente rispetto agli indennizzi previsti contrattualmente.
3. È fatta salva la possibilità per il fornitore del servizio postale di prevedere nelle proprie condizioni di servizio o negoziali comunque denominate importi maggiori rispetto a quelli indicati nel presente Regolamento ovvero ulteriori casi di indennizzo. Nella definizione delle controversie si applicano gli indennizzi contrattuali, se più favorevoli all'utente.
4. Gli indennizzi prescritti nel presente Regolamento non si applicano se il fornitore del servizio postale, entro quarantacinque giorni dal reclamo, comunica all'utente l'accoglimento dello stesso ed eroga gli indennizzi con le modalità e nei termini stabiliti dalle condizioni negoziali o di servizio oppure nel caso di intervenuto accordo tra le parti.
5. Laddove la fattispecie concreta non risulti indennizzabile ai sensi del presente Regolamento, si applica l'indennizzo previsto per casi analoghi o simili.
6. Qualora in sede di definizione della controversia non sia possibile ricorrere, nemmeno in via analogica, all'applicazione degli indennizzi (già previsti dal Regolamento), l'Autorità decide in base a criteri di equità e proporzionalità.

Articolo 3

Indennizzo per smarrimento

1. Nel caso in cui l'invio postale non è recapitato al destinatario entro trenta giorni dalla data prevista per la sua consegna, l'invio si considera smarrito.
2. Il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali.



Articolo 4

Indennizzo per danneggiamento

1. Nel caso di danneggiamento dell'invio postale, contestabile al momento della consegna, il fornitore del servizio postale è tenuto a corrispondere all'utente per gli invii di corrispondenza registrati, certificati ed assicurati nonché per i pacchi postali un indennizzo pari a due volte il costo della spedizione

Articolo 5

Indennizzo per ritardo nel recapito

1. Nel caso di ritardo nel recapito rispetto al termine massimo previsto dal contratto o dalle condizioni di servizio comunque denominate, l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari al costo della spedizione.
2. A partire dal quinto giorno di ritardo, l'operatore è tenuto a corrispondere anche un importo pari a 0,50 euro per ciascun giorno di ritardo.

Articolo 6

Indennizzi per mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione

1. In caso di mancata risposta al reclamo o all'istanza di conciliazione nei termini previsti dalla Carta dei Servizi, dalle condizioni di contratto o di servizio oppure dalle delibere dell'Autorità, è previsto un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100.

Articolo 7

Indennizzi per utenti affari

1. In caso di disservizi relativi agli utenti affari, le disposizioni del presente Regolamento si applicano qualora non previste nel contratto.
2. Gli importi indicati a titolo di indennizzo per gli utenti affari sono raddoppiati, ad esclusione delle fattispecie di cui all'articolo 6.

Articolo 8

Esclusione degli indennizzi

1. Il presente Regolamento e gli indennizzi quivi previsti non si applicano in caso di uso anomalo o fraudolento del servizio postale ovvero qualora l'esecuzione del



contratto da parte dell'utente risulti non conforme alla causa o alle condizioni del contratto.

2. Gli indennizzi sono altresì esclusi nei casi di caso fortuito e forza maggiore.

Articolo 9

Sanzioni

1. In caso di violazione delle disposizioni del presente Regolamento si applicano le sanzioni previste dall'articolo 21, comma *7-ter*, del decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999.