

## IN ARRIVO NUOVE REGOLE PER LE CONTROVERSIE TRA UTENTI E OPERATORI DEL SETTORE POSTALE

di Angela Gabriele

**AGCOM, delibera 586/12/CONS del 29/11/2012** (G. U. n. 295 del 19/12/2012)

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha avviato, con la delibera 586/12/CONS, una "consultazione pubblica sullo schema di regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale". Lo schema, approvato dal Consiglio, introduce un valido strumento di tutela per gli utenti dei servizi postali, in linea con quanto previsto dalla normativa comunitaria.

Dal 2011, con il decreto legge n. 201, sono state affidate all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni competenze di regolazione, vigilanza e tutela degli utenti nei servizi postali<sup>(1)</sup>. L'Agcom ha quindi istituito la Direzione Servizi Postali per esercitare tali funzioni nel settore postale, anche questo oggetto di liberalizzazione. Rimane comunque centrale la previsione di un servizio universale postale che debba ricomprendere una serie di servizi essenziali, a prezzi accessibili, in tutto il territorio nazionale. L'Agcom ha tra l'altro il compito di definirne gli *standards* di qualità e di determinare i requisiti necessari per il rilascio dei titoli abilitativi (licenze e autorizzazioni). Conseguentemente, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha anche il potere di vigilanza sul corretto adempimento degli obblighi gravanti sui fornitori dei servizi postali nonché quello sanzionatorio. Per facilitare il monitoraggio di tale attività, è stato predisposto un modello per denunciare le presunte violazioni riscontrate (modello P allegato alla Delibera n. 194/12/CONS). In questo contesto è giunta la Delibera 586/12/CONS<sup>(2)</sup> per completare la tutela degli utenti nel settore postale stabilendo *iter* specifici per la gestione dei reclami e procedure conciliative cui deve attenersi ogni fornitore di servizio postale.

**L'intera procedura di gestione reclami e conciliazioni è dettagliatamente riportata nell'allegato A della suddetta delibera**, "Schema di regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale"<sup>(3)</sup>, per il quale l'Agcom ha voluto intanto avviare una consultazione pubblica al fine di acquisire elementi di informazione da parte delle associazioni dei consumatori e degli utenti in genere, prima di renderlo definitivamente operativo. **Nell'allegato B della stessa delibera sono riportate le Modalità di consultazione**<sup>(4)</sup>. Il termine per inviare "proprie osservazioni circa gli orientamenti espressi nello schema di provvedimento" era di 45 giorni dalla pubblicazione della delibera sulla Gazzetta Ufficiale, avvenuta il 19/12/12 col n. 295. Le comunicazioni potevano inviarsi tramite PEC, raccomandata con ricevuta di ritorno, corriere o raccomandata a mano. Si poteva anche chiedere di illustrare nel corso di un'audizione le proprie osservazioni. Questa apertura all'ascolto e la messa a disposizione dello schema di regolamento realizza appieno i principi della trasparenza, della partecipazione e del contraddittorio stabiliti dalla legge 7 agosto 1990 n. 241, cui si ispira l'attività dell'Agcom. Nello stesso allegato B è però chiarito che "le comunicazioni fornite dai soggetti che aderiscono alla

consultazione non precostituiscono alcun titolo, condizione o vincolo rispetto ad eventuali successive decisioni dell'Autorità stessa".

Il regolamento, ove verrà confermato così come schematizzato nell'allegato A, prevede una prima procedura davanti al fornitore: "una prima fase che si conclude entro e non oltre 45 giorni dalla ricezione del reclamo con la comunicazione all'utente dell'esito dello stesso" ed un'altra "di conciliazione che può essere attivata ove l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito; tale fase, uniformata ai principi comunitari, deve avere una durata non superiore a 60 giorni dalla ricezione della relativa istanza".

Ove tutto ciò sia insoddisfacente, l'utente potrà rivolgersi all'Autorità "avvalendosi eventualmente dell'assistenza di una delle associazioni nazionali dei consumatori e degli utenti". In questa fase "l'utente non può chiedere all'Autorità di definire la controversia ove siano decorsi più di novanta giorni dalla data di conclusione della fase di conciliazione dinanzi al fornitore ovvero qualora, per il medesimo oggetto e tra le stesse parti, sia stata già adita l'Autorità giudiziaria o un organismo di mediazione di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28". **Resta infatti ferma la facoltà di rivolgersi all'autorità giurisdizionale o, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie ai sensi delle disposizioni legislative vigenti.** Il procedimento dinanzi all'Agcom dovrà concludersi entro centocinquanta giorni, decorrenti dalla data di ricezione dell'istanza. "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare il fornitore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti da disposizioni normative, da delibere dell'Autorità, dal contratto o dalle carte dei servizi".

A tal proposito, ciascun fornitore del servizio postale è tenuto ad adottare una Carta della qualità dei servizi prestati, nella quale devono essere recepiti gli standard di qualità definiti dall'Autorità, il tutto in linea con quanto previsto dai principi comunitari in materia. ©

### NOTE

1. Vedi "La direzione Servizi Postali" di C. Lorenzi su "Sicurezza e Giustizia" n. II/MMXII pag.32.
2. <http://www.agcom.it/default.aspx?DocID=9861>.
3. <http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=9862>.
4. <http://www.agcom.it/Default.aspx?DocID=9863>. ♦