

Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261

**"Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualita' del servizio"**

pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 182 del 5 agosto 1999

---

IL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA

Visti gli articoli 76 e 87 della Costituzione;

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 qualita' del servizio;

Visto l'articolo 1, commi 1 e 3, della legge 5 febbraio 1999, n. 25, che ha delegato il Governo a recepire la predetta direttiva 97/67/CE;

Visto il codice postale e delle telecomunicazioni, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 29 marzo 1973, n. 156;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 29 maggio 1982, n. 655, che ha approvato il regolamento riguardante i servizi delle corrispondenze e dei pacchi;

Visto il decreto-legge 1 dicembre 1993, n. 487, convertito, con modificazioni, dalla legge 29 gennaio 1994, n. 71;

Visto il decreto del Presidente della Repubblica 24 marzo 1995, n. 166, concernente il regolamento di riorganizzazione del Ministero delle poste e delle telecomunicazioni;

Visto il decreto del Ministro delle comunicazioni in data 5 agosto 1997, recante proroga delle concessioni postali, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 260 del 7 novembre 1997;

Visto il decreto del Ministro delle comunicazioni in data 31 dicembre 1997, concernente proroga delle concessioni postali relative all'esercizio di casellari privati, pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 39 del 17 febbraio 1998;

Vista la preliminare deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 31 marzo 1999;

Acquisito il parere delle competenti commissioni della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica;

Vista la deliberazione del Consiglio dei Ministri, adottata nella riunione del 16 luglio 1999;

Sulla proposta del Ministro per le politiche comunitarie e del Ministro delle comunicazioni, di concerto con i Ministri degli affari esteri, di grazia e giustizia e del tesoro, del bilancio e della programmazione economica;

Emana  
il seguente decreto legislativo:

Art. 1  
(Definizioni)

1. La fornitura dei servizi relativi alla raccolta, allo smistamento, al trasporto ed alla distribuzione degli invii postali nonche' la realizzazione e l'esercizio della rete postale pubblica costituiscono attivita' di preminente interesse generale

2. Ai fini del presente decreto si intendono per:

- a) "servizi postali": i servizi che includono la raccolta, lo smistamento il trasporto e la distribuzione degli invii postali;
- b) "rete postale pubblica": l'insieme dell'organizzazione e dei mezzi di ogni tipo utilizzati dal fornitore del servizio universale che consentono in particolare: a) la raccolta, dai punti di accesso sull'insieme del territorio, degli invii postali coperti dall'obbligo di servizio universale b) il trasporto e il trattamento di tali invii dal punto di accesso alla rete postale fino al centro di distribuzione; c) la distribuzione all'indirizzo indicato sull'invio;
- c) "punto di accesso": ubicazioni fisiche comprendenti in particolare le cassette postali messe a disposizione del pubblico, o sulla via pubblica o nei locali del fornitore del servizio universale, dove gli invii postali sono depositati dai clienti nella rete postale pubblica;
- d) "raccolta": l'operazione di raccolta degli invii postali depositati nei punti di accesso;
- e) "distribuzione": il processo che va dallo smistamento nel centro incaricato di organizzare la distribuzione alla consegna degli invii postali ai destinatari;
- f) "invio postale": l'invio al momento in cui viene preso in consegna dal fornitore del servizio universale; si tratta, oltre agli invii di corrispondenza, di libri, cataloghi, giornali, periodici e similari nonche' di pacchi postali contenenti merci con o senza valore commerciale;
- g) "invio di corrispondenza": la comunicazione in forma scritta, anche generata mediante l'ausilio di mezzi telematici, su supporto materiale di qualunque natura che viene trasportato e consegnato all'indirizzo indicato dal mittente sull'oggetto stesso o sul suo involucre, con esclusione di libri, cataloghi, quotidiani, periodici e similari;
- h) "pubblicita' diretta per corrispondenza": comunicazione indirizzata ad un numero significativo di persone, definito ai sensi dell'articolo 2 comma 2, lettera p), consistente unicamente in materiale pubblicitario o di marketing, contenente lo stesso messaggio ad eccezione del nome, dell'indirizzo e del numero di identificazione del destinatario nonche' altre modifiche che non alterano la natura del messaggio, da inoltrare e consegnare all'indirizzo indicato dal mittente sull'invio stesso o sull'involucre. Avvisi, fatture, rendiconti finanziari e altre comunicazioni non identiche non sono considerati pubblicita' diretta per corrispondenza. Una comunicazione contenente pubblicita' e altro nello stesso involucre non e' considerata pubblicita' diretta per corrispondenza. Quest'ultima comprende la pubblicita' transfrontaliera e quella interna;
- i) "invio raccomandato": servizio che consiste nel garantire forfettariamente contro i rischi di smarrimento, furto o danneggiamento e che fornisce al mittente una prova dell'avvenuto deposito dell'invio postale e, a sua richiesta, della consegna al destinatario;
- l) "Invio assicurato": servizio che consiste nell'assicurare l'invio postale per il valore dichiarato dal mittente, in caso di smarrimento, furto o danneggiamento;
- m) "posta transfrontaliera": posta da o verso un altro Stato membro o da o verso un paese terzo;
- n) "scambio di documenti": la fornitura di mezzi, compresa la messa a disposizione di appositi

locali e di mezzi di trasporto, da parte di un terzo per consentire la distribuzione da parte degli interessati stessi tramite il mutuo scambio di invii postali tra utenti abbonati al servizio;

o) "fornitore del servizio universale": l'organismo che fornisce l'intero servizio postale universale su tutto il territorio nazionale;

p) "prestatori del servizio universale": i soggetti che forniscono prestazioni singole del servizio universale;

q) "autorizzazioni": ogni permesso che stabilisce i diritti e gli obblighi specifici nel settore postale e che consente alle imprese di fornire servizi postali e, se del caso, creare e gestire reti postali per la fornitura di tali servizi, sotto forma di "autorizzazione generale" oppure di "licenza individuale" definite come segue:

1) per "autorizzazione generale" si intende ogni autorizzazione che non richiede all'impresa interessata di ottenere una esplicita decisione da parte dell'Autorita' di regolamentazione prima dell'esercizio dei diritti derivanti dall'autorizzazione indipendentemente dal fatto che questa sia regolata da una "licenza per categoria" o da norme di legge generali e che sia prevista o meno per essa una procedura di registrazione o di dichiarazione;

2) per "licenza individuale" si intende ogni autorizzazione che richiede una previa decisione dell'Autorita' di regolamentazione, con la quale sono conferiti diritti ed obblighi specifici ad un'impresa in relazione a prestazioni non riservate rientranti nel servizio universale;

r) "spese terminali": la remunerazione del fornitore del servizio universale incaricato della distribuzione della posta transfrontaliera in entrata costituita dagli invii postali provenienti da un altro Stato membro o da un paese terzo;

s) "mittente": la persona fisica o giuridica che e' all'origine degli invii postali;

t) "utente": qualunque persona fisica o giuridica che usufruisce di una prestazione del servizio universale in qualita' di mittente o di destinatario;

u) "esigenze essenziali": le esigenze essenziali sono costituite dalla riservatezza della corrispondenza, dalla sicurezza del funzionamento della rete in materia di trasporto di sostanze pericolose e, nei casi in cui sia giustificato, dalla protezione dei dati, dalla tutela dell'ambiente e dall'assetto territoriale la protezione dei dati comprende la protezione dei dati personali la riservatezza delle informazioni trasmesse o conservate nonche' la tutela della vita privata.

## Art. 2

### (Autorita' di regolamentazione)

1. L'autorita' di regolamentazione del settore postale e' il Ministero delle comunicazioni.

2. In particolare l'autorita' di regolamentazione:

a) espleta le competenze attribuitegli dal decreto legge 1 dicembre 1993, n. 487, convertito, con modificazioni dalla legge 29 gennaio 1994, n. 71;

b) definisce l'ambito dei servizi riservati;

c) opera la scelta del fornitore o dei fornitori del servizio universale conformemente alla normativa comunitaria vigente applicabile ai servizi postali al termine del regime transitorio previsto dall'articolo 23 comma 2;

d) verifica il rispetto degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale;

e) determina i parametri di qualita' del servizio universale e organizza un sistema di controllo periodico delle prestazioni che compongono il servizio stesso;

f) assicura il rispetto degli obblighi legati alla separazione contabile tra i diversi servizi in relazione all'espletamento del servizio universale;

g) vigila affinche' gli accordi relativi alle spese terminali per la posta transfrontaliera intracomunitaria siano improntati ai principi seguenti:

1) fissazione delle spese terminali in relazione ai costi di trattamento e di distribuzione della posta transfrontaliera in entrata;

- 2) collegamento dei livelli di remunerazione con la qualità di servizio fornita;
- 3) garanzia di spese terminali trasparenti e non discriminatorie;
- h) promuove l'adozione di provvedimenti intesi a realizzare l'accesso alla rete postale pubblica in condizioni di trasparenza e non discriminazione;
- i) vigila affinché il fornitore del servizio universale faccia riferimento alle norme tecniche adottate a livello comunitario e debitamente pubblicate;
- l) accerta che nell'ambito, della gestione del servizio universale siano date pubblicamente agli utenti informazioni sulle caratteristiche dei servizi offerti, in particolare per quanto riguarda le condizioni generali di accesso ai servizi, i prezzi e il livello di qualità;
- m) procede al rilascio delle licenze individuali per l'espletamento di prestazioni singole rientranti nel servizio universale nonché delle autorizzazioni generali per l'effettuazione dei servizi che esulano dal campo di applicazione del servizio universale;
- n) garantisce il rispetto degli obblighi imposti con le licenze individuali;
- o) espleta i controlli nei riguardi dei soggetti titolari di autorizzazioni generali;
- p) definisce la nozione di "numero significativo di persone" di cui all'articolo 1, comma 2, lettera h), e ne cura la pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana;
- q) provvede all'emissione delle carte valori postali;
- r) concorre a determinare la struttura tariffaria ed il metodo di adeguamento delle tariffe;
- s) tiene a disposizione le informazioni circa i sistemi di contabilità dei costi applicati dal fornitore del servizio universale e trasmette dette informazioni alla Commissione europea, su richiesta;
- t) assicura il rispetto da parte del fornitore del servizio universale dell'obbligo di pubblicazione annuale delle informazioni relative al numero di reclami e al modo in cui sono stati gestiti.

### Art. 3 (Servizio universale)

1. Il servizio universale assicura le prestazioni in esso ricomprese, di qualità determinata da fornire permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale a prezzi accessibili a tutti gli utenti.
2. Il servizio universale, incluso quello transfrontaliero, comprende:
  - a) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
  - b) la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg;
  - c) i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati.
3. Il servizio universale è caratterizzato dalle seguenti connotazioni:
  - a) la qualità è definita nell'ambito di ciascun servizio e trova riferimento nella normativa europea;
  - b) il servizio è prestato in via continuativa per tutta la durata dell'anno;
  - c) la dizione "tutti i punti del territorio nazionale" trova specificazione secondo criteri di ragionevolezza attraverso l'attivazione di un congruo numero di punti di accesso;
  - d) la determinazione del "prezzo accessibile" deve prevedere l'orientamento ai costi in riferimento ad un'efficiente gestione aziendale.
4. Il fornitore del servizio universale garantisce tutti i giorni lavorativi, e come minimo cinque giorni a settimana, salvo circostanze eccezionali valutate dall'autorità di regolamentazione:
  - a) una raccolta;
  - b) una distribuzione al domicilio di ogni persona fisica o giuridica o in via di deroga, alle condizioni stabilite dal Ministero delle comunicazioni in installazioni appropriate.
5. Il servizio universale risponde alle seguenti necessità:
  - a) offrire un servizio che garantisce il rispetto delle esigenze essenziali;
  - b) offrire agli utenti, in condizioni analoghe, un trattamento identico;

- c) fornire un servizio senza discriminazioni, soprattutto di ordine politico, religioso o ideologico;
- d) fornire un servizio ininterrotto, salvo casi di forza maggiore;
- e) evolvere in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle richieste dell'utenza.

Art. 4  
(Servizi riservati)

1. Al fornitore del servizio universale, nella misura necessaria al mantenimento dello stesso, possono essere riservati la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione di invii di corrispondenza interna e transfrontaliera, anche tramite consegna espressa, il cui prezzo sia inferiore al quintuplo della tariffa pubblica applicata ad un invio di corrispondenza del primo livello di peso della categoria normalizzata più rapida, a condizione che il peso degli oggetti sia inferiore a 350 grammi.
2. La riserva di cui al comma 1 comprende ciascuna fase in se considerata.
3. La posta transfrontaliera comprende gli oggetti che fanno parte della riserva da inviare all'estero o da ricevere dall'estero.
4. Relativamente alla fase di recapito, sono compresi tra gli invii di corrispondenza di cui al comma 1 quelli generati mediante utilizzo di tecnologie telematiche.
5. Indipendentemente dai limiti di prezzo e di peso, sono compresi nella riserva di cui al comma 1 gli invii raccomandati attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie; per procedure amministrative si intendono le procedure riguardanti l'attività della pubblica amministrazione e le gare ad evidenza pubblica.

Art. 5  
(Licenza individuale)

1. L'offerta al pubblico di singoli servizi non riservati, che rientrano nel campo di applicazione del servizio universale, è soggetta al rilascio di licenza individuale.
2. Il rilascio della licenza individuale, tenuto conto della situazione del mercato e dell'organizzazione dei servizi postali, può essere subordinato a specifici obblighi del servizio universale con riguardo anche alla qualità, alla disponibilità ed all'esecuzione dei servizi in questione.
3. Il termine per il rilascio della licenza individuale o per il rifiuto è di 90 giorni; in caso di richiesta di chiarimenti o di documenti, il termine è sospeso fino al ricevimento di questi ultimi.
4. Con regolamento del Ministro delle comunicazioni, da emanarsi entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, sono determinati i requisiti e per il rilascio delle licenze individuali, gli obblighi a carico dei titolari delle licenze stesse, le modalità dei controlli presso le sedi di attività ed, in caso di violazione degli obblighi, le procedure di diffida, nonché di sospensione e di revoca della licenza individuale. Le disposizioni di cui al predetto regolamento garantiscono il rispetto dei principi di obiettività, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza.

Art. 6  
(Autorizzazione generale)

1. L'offerta al pubblico di servizi non rientranti nel servizio universale, compreso l'esercizio di casellari privati per la distribuzione di invii di corrispondenza, e' soggetta ad autorizzazione generale dell'autorita' di regolamentazione.
2. Con regolamento del Ministro delle comunicazioni, da emanarsi entro novanta giorni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, sono individuati i casi in cui e' possibile avviare l'attivita' contestualmente all'invio all'autorita' di regolamentazione della dichiarazione mediante raccomandata con avviso di ricevimento e gli altri nei quali l'attivita' puo' avere inizio dopo 45 giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, salvo che sia comunicato il diniego da parte dell'autorita' di regolamentazione; in caso di richiesta di chiarimenti o di documenti, il predetto termine e' sospeso fino alla ricezione di questi ultimi. L'atto, di assenso, se illegittimamente formato, e' annullato salvo che l'interessato provveda, ove possibile, a sanare il vizio entro il termine assegnatogli.
3. Con il regolamento di cui al comma 2 sono determinati i requisiti gli obblighi dei soggetti che svolgono attivita' sottoposte ad autorizzazione generale, le modalita' dei controlli presso le sedi di attivita' nonche' le procedure di diffida, di sospensione e di interdizione dell'attivita' in caso di violazione degli obblighi.

Art. 7  
(Separazione contabile)

1. Il fornitore del servizio universale, entro il 10 febbraio 2000, e' tenuto ad istituire la separazione contabile per ciascun servizio compreso nel settore riservato, da un lato, e per i servizi non riservati, dall'altro, fatti salvi gli obblighi ed i termini di cui all'articolo 2, comma 19, della legge n. 662 del 1996. La contabilita' per i servizi non riservati distingue tra quelli che fanno parte del servizio universale e quelli che non ne fanno parte.
2. I sistemi di contabilita' imputano i costi a ciascuno, dei servizi riservati e non riservati nel seguente modo:
  - a) imputazione diretta dei costi che possono essere direttamente attribuiti a un servizio particolare;
  - b) imputazione dei costi comuni, intendendosi per tali quelli che non possono essere direttamente attribuiti a un particolare servizio, come segue:
    - 1) ove possibile, sulla base di un'analisi diretta dell'origine dei costi stessi;
    - 2) se non e' possibile un'analisi diretta, le categorie di costi comuni sono imputate per collegamento indiretto con un'altra categoria di costi o gruppo di categorie di costi per i quali e' possibile l'imputazione o attribuzione diretta; il collegamento indiretto e' basato su strutture di costi comparabili;
    - 3) se non e' possibile imputare la categoria dei costi ne' in modo diretto ne' in modo indiretto, la categoria dei costi viene attribuita applicando un parametro di assegnazione generale, determinato in base al rapporto fra tutte le spese direttamente o indirettamente attribuite o imputate a ciascuno dei servizi riservati, da un lato, e agli altri servizi, dall'altro.
3. La conformita' del sistema di separazione contabile e' verificata dalla societa' incaricata di certificare il bilancio del fornitore del servizio universale. L'autorita' di regolamentazione adotta i provvedimenti ritenuti necessari a seguito del riscontro effettuato ed assicura che sia pubblicata periodicamente una dichiarazione relativa alla conformita'.

Art. 8  
(Autoprestazione)

1. E' consentita, senza autorizzazione, la prestazione di servizi postali da parte della persona fisica o giuridica che e' all'origine della corrispondenza (autoprestazione) oppure da parte di un terzo che agisce esclusivamente in nome e nell'interesse dell'autoproduttore.

Art. 9  
(Scambio di documenti)

1. Il servizio dello scambio di documenti e' assoggettato ad autorizzazione generale ed e' consentito alle seguenti condizioni:

- a) il titolare cura la tenuta del registro degli abbonati, di cui invia copia all'autorita' di regolamentazione;
- b) gli abbonati effettuano in proprio la consegna dei documenti presso il locale adibito al servizio stesso;
- c) il titolare del servizio puo' gestire piu' locali e puo' effettuare, con propri mezzi e previa dichiarazione all'autorita' di regolamentazione, lo scambio di documenti fra utenti abbonati a diversi locali facenti capo al medesimo titolare.

Art. 10  
(Fondo di compensazione)

1. E' istituito il fondo di compensazione degli oneri del servizio universale. Detto fondo e' amministrato dal Ministero delle comunicazioni ed e' rivolto a garantire l'espletamento del servizio universale; esso e' alimentato nel caso e nella misura in cui i servizi riservati non procurano al fornitore del predetto servizio entrate sufficienti a garantire l'adempimento degli obblighi gravanti sul fornitore stesso.

2. Sono tenuti a contribuire al fondo di cui al comma 1 i titolari di licenze individuali entro la misura massima del dieci per cento degli introiti lordi derivanti dall'attivita' autorizzata.

3. La determinazione del contributo, secondo principi di trasparenza, non discriminazione e proporzionalita', e' effettuata dall'autorita' di regolamentazione sulla base dei costi di una gestione efficiente del servizio universale - con riferimento anche ai costi dei corrispondenti servizi di altri Stati membri dell'Unione europea - che non trovano compensazione con i proventi derivanti dalla gestione dei servizi riservati.

4. Il versamento, da effettuare all'entrata del bilancio statale, deve essere assolto entro il 30 giugno dell'anno successivo al quale si riferiscono i dati contabili.

5. Il Ministero del tesoro, del bilancio e della programmazione economica provvede, con propri decreti, alla riassegnazione ad apposita unita' previsionale dello stato di previsione del Ministero delle comunicazioni delle somme di cui al comma 4.

6. Con decreto del Ministro delle comunicazioni, di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica sono disciplinate le modalita' di funzionamento del fondo di compensazione.

Art. 11  
(Tutela della riservatezza e della sicurezza della rete)

1. Ferme restando le disposizioni concernenti le esigenze essenziali di cui all'articolo 1, comma 2, lettera u), con uno o piu' provvedimenti del Ministro delle comunicazioni, di concerto, per quanto di rispettiva competenza, con i Ministri della sanita', dell'ambiente e dei trasporti e della navigazione e sentito il Garante per la protezione dei dati personali, sono adottate le occorrenti misure volte alla tutela della riservatezza degli invii di corrispondenza, della sicurezza del funzionamento della rete in relazione al trasporto di sostanze pericolose e vietate e della protezione di dati.

2. Le disposizioni di cui al comma 1 si applicano a tutti gli operatori che svolgono servizi postali.

#### Art. 12 (Qualita' del servizio universale)

1. L'autorita' di regolamentazione, al fine di garantire un servizio postale di buona qualita', stabilisce, sentito il consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, gli standard qualitativi del servizio universale, adeguandoli a quelli realizzati a livello europeo, essenzialmente con riguardo ai tempi di istradamento e di recapito ed alla regolarita' ed affidabilita' dei servizi . Detti standard sono recepiti nella carta della qualita' del servizio pubblico postale, ai sensi dell'articolo 2 della legge 11 luglio 1995, n. 273, e della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 43 del 22 febbraio 1994.

2. La qualita' per i Servizi transfrontalieri intracomunitari e' stabilita in conformita' agli obiettivi indicati nell'allegato al presente decreto.

3. L'autorita' di regolamentazione informa la Commissione europea circa le norme di qualita' adottate. L'autorita', in presenza di particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica, puo' stabilire deroghe agli obiettivi di qualita', comunicandole alla Commissione predetta ed alle autorita' di regolamentazione dei Paesi membri.

4. Il controllo della qualita' e' svolto dall'autorita' di regolamentazione; sulla programmazione della relativa attivita' e' sentito il consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti. L'autorita' di regolamentazione effettua verifiche su base campionaria delle prestazioni con regolarita' avvalendosi di un organismo specializzato indipendente selezionato dall'autorita' di regolamentazione nel rispetto della normativa in vigore. Gli oneri inerenti alla verifica ed alla pubblicazione dei risultati sono a carico del fornitore del servizio universale. I risultati sono pubblicati almeno una volta l'anno e, ove necessario, sono prese misure correttive.

#### Art. 13 (Tariffe)

1. Le tariffe dei servizi riservati sono determinate, nella misura massima, dall'autorita' di regolamentazione, sentito il Nucleo di consulenza per la regolazione dei servizi di pubblica utilita' (NARS) e in coerenza con le linee guida definite dal CIPE, tenuto conto dei costi del servizio e del recupero di efficienza.

2. I prezzi delle prestazioni rientranti nel servizio universale, che esulano dall'area della riserva, sono determinati, nella misura massima, dall'autorita' di regolamentazione in coerenza con la struttura tariffaria dei servizi riservati.

3. Le tariffe ed i prezzi di cui ai commi 1 e 2 sono fissati nel rispetto dei seguenti criteri:  
a) essere ragionevoli e permettere di fornire servizi accessibili all'insieme degli utenti;  
b) essere correlati ai costi;

- c) essere fissati, ove opportuno o necessario, in misura unica per l'intero territorio nazionale;
- d) non escludere la facolta' del fornitore del servizio universale di concludere con i clienti accordi individuali;
- e) essere trasparenti e non discriminatori.

Art. 14  
(Reclami)

1. Relativamente al servizio universale, compresa l'area della riserva, sono previste dal fornitore del servizio universale, nella carta della qualita' di cui all'articolo 12, comma 1, procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, ivi comprese le procedure conciliative in sede locale uniformate ai principi comunitari: e' fissato anche il termine per la trattazione dei reclami medesimi e per la comunicazione del relativo esito all'utente.
2. Qualora il reclamo non abbia avuto risultato soddisfacente, l'interessato puo' rivolgersi all'autorita' di regolamentazione.
3. Nei casi in cui il fornitore del servizio universale e' chiamato a rispondere dei disservizi, e' previsto un sistema di rimborso o di compensazione.
4. E' fatta salva la facolta' di adire l'autorita' giurisdizionale indipendentemente dalla presentazione dei reclami di cui ai commi 1, 2 e 3;
5. Il fornitore del servizio universale pubblica annualmente informazioni relative al numero dei reclami ed al modo in cui sono stati gestiti.

Art. 15  
(Contributi)

1. I titolari di licenza individuale e di autorizzazione generale rimborsano all'autorita' di regolamentazione le spese amministrative di istruttoria e per controlli sostenute dall'autorita' stessa, aderenti ai costi.
2. Con decreto del Ministro delle comunicazioni, di concerto con il Ministro del tesoro, del bilancio e della programmazione economica, sono fissate le misure dei contributi ed i relativi aggiornamenti riguardanti gli oneri di cui al comma 1 nonche' le modalita' di versamento all'entrata del bilancio dello Stato.

Art. 16  
(Francatura, franchigie, esenzioni e riduzioni)

1. Gli invii postali rientranti nel servizio universale e nei servizi riservati, per essere avviati alla rete postale pubblica sono debitamente affrancati.
2. Sono abrogati gli articoli 41, 44 e 54 del codice postale e delle telecomunicazioni, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 29 marzo 1973, n. 156.
3. Sono abrogate tutte le forme di franchigia, di esenzione e di riduzione dei diritti postali, salvo quanto specificamente previsto dalla convenzione postale universale e da accordi internazionali. Restano valide le disposizioni relative alle agevolazioni per le spedizioni postali finalizzate alla propaganda connessa alle consultazioni elettorali.

Art. 17  
(Carte valori)

1. L'emissione di carte valori postali e' prerogativa dello Stato.

Art. 18  
(Persone addette ai servizi postali)

1. Le persone addette ai servizi postali, da chiunque gestiti, sono considerate incaricate di pubblico servizio in conformita' all'articolo 358 del codice penale.

Art. 19  
(Responsabilita')

1. La disciplina della responsabilita' per la fornitura del servizio universale e' fissata dall'articolo 6 del codice postale e delle telecomunicazioni approvato con decreto del Presidente della Repubblica 29 marzo 1973, n. 156.

2. Per gli operatori diversi dal fornitore del servizio universale si applicano le norme di diritto civile.

Art. 20  
(Proprieta' degli invii postali)

1. Indipendentemente dalla natura del soggetto che espleta il servizio, la proprieta' degli invii postali e' del mittente sino al momento della consegna al destinatario.

Art. 21  
(Sanzioni)

1. Il fornitore del servizio universale, in caso di violazioni degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale e dei servizi riservati, e' sanzionato con pena pecuniaria amministrativa da lire dieci milioni a lire cento milioni.

2. In caso di gravi e reiterate violazioni degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, l'autorita' di regolamentazione, previa diffida, puo' disporre la revoca dell'affidamento del servizio stesso.

3. Chiunque espleti servizi riservati attribuiti al fornitore del servizio universale e' punito con sanzione pecuniaria amministrativa da lire dieci milioni a lire cento milioni, salvo il caso in cui l'effettuazione del servizio costituisca un fatto occasionale.

4. Chiunque espleti servizi rientranti nell'ambito del servizio universale senza aver conseguito la prescritta licenza individuale e' punito con sanzione pecuniaria amministrativa da lire cinque milioni a lire cinquanta milioni.

5. Chiunque espleti servizi al di fuori dell'ambito del servizio universale senza aver prodotto la dichiarazione o senza attendere, laddove previsto, il prescritto periodo di tempo e' punito con sanzione pecuniaria amministrativa da lire un milione a lire dieci milioni.

6. Chiunque violi gli obblighi inerenti alla licenza individuale e' punito con sanzione pecuniaria amministrativa da lire tre milioni a lire trenta milioni.

7. Chiunque violi gli obblighi inerenti alla autorizzazione generale e' punito con la sanzione pecuniaria amministrativa da lire un milione a lire dieci milioni.

8. La competenza ad irrogare le sanzioni previste dal presente articolo spetta agli organi del Ministero delle comunicazioni.

Art. 22  
(Norme finali)

1. Ai servizi postali, per quanto non stabilito dal presente provvedimento o da disposizioni speciali, si applicano le norme del codice civile e le altre norme di carattere generale inerenti alle prestazioni di servizi al pubblico.

2. Le condizioni generali di servizio, fissate dal fornitore del servizio universale, sono approvate dal Ministro delle comunicazioni, pubblicate nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana ed entrano in vigore il trentesimo giorno successivo alla data di pubblicazione.

Art. 23  
(Norme transitorie)

1. Al fornitore del servizio universale, fino al 31 dicembre 2000, sono riservati i servizi di cui all'articolo 4, salvo quanto disposto dal comma 7. Con decorrenza dal 1 gennaio 2001 l'autorita' di regolamentazione determina, e successivamente aggiorna con cadenza triennale, l'ambito della riserva, nella misura necessaria al mantenimento del servizio universale, sulla base di periodiche verifiche degli oneri di detto servizio universale gravanti sul fornitore secondo i criteri di separazione contabile di cui all'articolo 7.

2. In sede di prima attuazione, con riferimento all'articolo 14 del decreto legge 11 luglio 1992, n. 333, convertito, con modificazioni, dalla legge 8 agosto 1992, n. 359, il servizio universale e' affidato alla societa' p.a. Poste Italiane per un periodo, comunque non superiore a quindici anni dalla data di entrata in vigore del presente decreto, da determinarsi dall'autorita' di regolamentazione, compatibilmente con il processo di liberalizzazione in sede comunitaria.

3. In relazione a quanto disposto dal decreto del Ministro delle comunicazioni 5 agosto 1997, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 260 del 7 novembre 1997, le concessioni di cui all'articolo 29, numero 1, del codice postale e delle telecomunicazioni, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 29 marzo 1973, n. 156, hanno validita' fino al 31 dicembre 2000. Ferme restando le disposizioni del comma 7, le concessioni sono estese all'ambito della riserva di cui all'articolo 4, fatta eccezione per gli invii indicati dal comma 5 di detto articolo 4, nel rispetto delle modalita' sancite dall'art. 29, punto 1, del codice postale e delle telecomunicazioni approvato con decreto del Presidente della Repubblica 29 marzo 1973, n. 156, e degli articoli 121 e seguenti del regolamento di esecuzione riguardante i servizi delle corrispondenze e dei pacchi, approvato con decreto del Presidente della Repubblica 29 maggio 1982, n. 655.

4. I concessionari di cui al comma 3 proseguono nei versamenti di quanto da loro dovuto fino al 31 dicembre 2000 secondo le modalita' in vigore: le relative somme, comprese quelle versate dal 1 gennaio 1994, rimangono acquisite alla societa' per azioni Poste Italiane a titolo di contribuzione agli oneri del servizio universale.

5. La società Poste Italiane può realizzare accordi con gli operatori privati, anche dopo la scadenza delle concessioni di cui all'art. 29, punto 1, del codice postale e delle telecomunicazioni, al fine di ottimizzare i servizi, favorendo il miglioramento della qualità dei servizi stessi anche attraverso l'utilizzazione delle professionalità già esistenti.

6. I titolari delle concessioni di cui all'articolo 29, numero 2 del codice postale e delle telecomunicazioni approvato con decreto del Presidente della Repubblica 29 marzo 1973, n. 156, possono continuare ad avvalersi della concessione, secondo le modalità dettate dal comma 4, per un periodo di sei mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto.

7. Fermo restando quanto previsto dall'articolo 4 per gli invii di corrispondenza generati telematicamente, in ordine alla fase di recapito, e per la posta transfrontaliera, gli invii postali, non facenti parte dell'esclusività postale secondo la disciplina vigente prima dell'entrata in vigore del presente decreto, sono esclusi dall'area di riserva di cui all'articolo 4 fino alla individuazione, da parte dell'Autorità di regolamentazione, degli invii la cui inclusione nella riserva si rende necessaria sulla base della verifica degli oneri di servizio universale gravanti sul fornitore secondo i criteri di separazione contabile di cui all'articolo 7, e comunque per un periodo non inferiore a sei mesi dalla data di entrata in vigore del presente decreto. L'autorità di regolamentazione si pronuncia entro il 31 dicembre 1999 ovvero entro quattro mesi dalla data di presentazione da parte della società Poste Italiane dei dati necessari ad effettuare la verifica degli oneri del servizio universale.

Art. 24  
(Entrata in vigore)

1. Il presente decreto legislativo entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana.

**Allegato**

Norme di qualità per la posta transfrontaliera intracomunitaria

L'obiettivo di qualità per la posta transfrontaliera intracomunitaria è definito in funzione della durata media di instradamento degli invii della più rapida categoria normalizzata, calcolata da punto a punto <sup>(1)</sup> secondo la formula  $D + n$ , dove  $D$  rappresenta la data di deposito <sup>(2)</sup> e  $n$  il numero dei giorni lavorativi trascorsi tra tale data e quella di consegna al destinatario.

Obiettivi di qualità per la posta transfrontaliera intracomunitaria	
Durata media	Obiettivo
D + 3	85% degli invii
D + 5	97% degli invii

Gli obiettivi devono essere raggiunti per l'insieme dei flussi nell'ambito del traffico intracomunitario globale e per ciascun flusso bilaterale tra due Stati membri.

<sup>(1)</sup> Il tempo di intradamento calcolato da punto a punto è il tempo che trascorre tra il momento di accesso alla rete e il momento di consegna al destinatario.

<sup>(2)</sup> La data di deposito da prendere in considerazione è la data del giorno stesso del deposito dell'invio, se il deposito ha

avuto luogo prima dell'ultima levata indicata per il punto di accesso alla rete in questione. Qualora il deposito venga effettuato dopo quest'ora limite, la data del deposito da prendere in considerazione è quella del giorno successivo.