

## LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

---

Analisi e proposte del Tavolo di lavoro  
tra le Associazioni dei Consumatori ed Utenti  
e le Autorità di Regolamentazione dei servizi

---

### IL SETTORE DEI SERVIZI POSTALI





*Ministero  
delle Attività Produttive*

Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato  
e la Tutela dei Consumatori

## **IL SETTORE DEI SERVIZI POSTALI**

Estratto dal Volume "La Carta della qualità dei servizi"

Settembre 2005





## INDICE

<i>Presentazione</i> .....	Pag.	5
<i>Introduzione</i> .....	»	7
<b>Il settore dei Servizi Postali</b> .....	Pag.	9
<b>1. Quadro normativo e novità</b> .....	»	11
1.1 Il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 .....	»	11
1.2 Il decreto legislativo 23 dicembre 2003, n. 384 .....	»	14
1.3 Il decreto del Ministro delle Comunicazioni del 16 dicembre 2004 .....	»	15
<b>2. Le Carta dei Servizi</b> .....	»	17
2.1 La Carta dei Servizi di Poste Italiane S.p.a. ....	»	17
2.2 La deliberazione del Ministro delle Comunicazioni 19 giugno 2003 .....	»	18
<b>3. Bilancio e Prospettive del Ministero delle Comunicazioni</b> .....	»	20
<b>4. Il punto di vista delle Associazioni dei Consumatori ed Utenti</b> .....	»	21
<b>5. Riferimenti normativi e amministrativi</b> .....	»	24



## PREFAZIONE

*a cura di Daniela Primicerio  
Direttore della Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato  
e la Tutela dei Consumatori*

*Nel maggio 2003 il Ministero delle Attività Produttive ha pubblicato il volume dal titolo "Dalla Carta dei Servizi alla Carta della Qualità – Proposte per migliorare la tutela del consumatore-utente attraverso le Carte dei servizi " in cui sono stati presentati i risultati di uno studio sullo stato di attuazione della Carta dei Servizi, strumento utile ed attuale per la tutela dei diritti degli utenti/consumatori, introdotto con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.*

*Il Tavolo di lavoro all'epoca costituito presso la Direzione Generale Armonizzazione Mercato e Tutela dei Consumatori (D.G.A.M.T.C.) del Ministero, con il supporto tecnico dell'IPI- Istituto Promozionale Industriale e con la partecipazione dei soggetti regolatori dei pubblici servizi presi in esame e di esperti di carte dei servizi, aveva registrato che, in molti casi, la Carta dei servizi aveva rappresentato più un adempimento formale ad una prescrizione normativa che uno strumento di tutela dei diritti dei consumatori e un'occasione di confronto e di cooperazione tra i soggetti coinvolti, aziende e consumatori, così come auspicato nella citata direttiva del 1994.*

*Da qui la costituzione, nel marzo 2004, del Tavolo di lavoro congiunto, composto sia da rappresentanti delle Autorità di regolazione di pubblici servizi che dalle Associazioni dei consumatori.*

*La nostra Direzione è stata riconosciuta quale sede rispondente alle seguenti finalità:*

- ❑ **proseguire il lavoro** già avviato con la precedente indagine, al fine di **valorizzare** e non disperdere **l'esperienza metodologica** adottata con successo e il bagaglio di informazioni acquisito durante un biennio di lavoro di ricerca ed elaborazione di dati;*
- ❑ **approfondire le problematiche** di settori, quali i **servizi di pubblica utilità**, che rientrano appieno nelle politiche di tutela dei consumatori ed utenti di cui il Ministero è già competente istituzionalmente, ai sensi della legge n. 281 del 20 luglio 1998;*
- ❑ **coinvolgere** nel progetto anche il **C.N.C.U. – Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti** – che ha sede presso la Direzione e che, proprio in virtù dei compiti istituzionali ad esso attribuiti dal legislatore con la citata legge 281/1998, svolge attività dirette al rafforzamento dei diritti del consumatore/utente nel mercato.*

*L'attività ha permesso di individuare percorsi migliorativi per l'applicazione della Carta dei servizi, soprattutto nei settori che presentano maggiori criticità, sia nella fase attuativa sia nella fase dei risultati attesi.*

*I riscontri positivi della precedente pubblicazione hanno inoltre determinato l'ampliamento del Tavolo al settore delle Agenzie delle Entrate, del Territorio e delle Dogane, nonché il coinvolgimento delle Regioni e Province autonome, per il settore del trasporto pubblico locale, che hanno collaborato mediante l'invio di dati ed elementi informativi pubblicati nel volume.*

*Pertanto, a conclusione dei lavori di questo secondo Tavolo, auspico che il presente volume, che **raccoglie dati, considerazioni e proposte di tutti i partecipanti**, possa contribuire a fornire utili elementi di valutazione per gli operatori che erogano servizi pubblici agli utenti, orientandoli sempre più **verso una cultura della qualità ed efficienza**, degna di un paese moderno e civile, attento ai bisogni dei propri cittadini.*

*Ringrazio tutti i componenti del Tavolo per la loro disponibilità e la loro faticosa partecipazione ai lavori unitamente all'IPI, che ha fornito un continuo e costruttivo supporto tecnico.*

## INTRODUZIONE

*a cura di Maria Rosaria Amoroso (\*)*

*Dirigente Ufficio "Qualità Prodotti e Servizi"*

*Direzione Generale per l'Armonizzazione del Mercato e la Tutela dei Consumatori*

Il volume che mi accingo a presentare costituisce l'ideale prosecuzione di quello pubblicato nel maggio 2003 dal Ministero delle Attività Produttive in quanto attua, in concreto, la principale proposta emersa dallo studio all'epoca pubblicato, ovvero un *Tavolo di lavoro sulle Carte della qualità dei servizi* composto da rappresentanti delle Autorità di regolazione di pubblici servizi ed Associazioni di rappresentanza dei consumatori.

In questo contesto, anche l'assunzione di una denominazione più propria, Carta della qualità dei servizi e non solo Carta dei servizi, assume un suo rilievo se serve a focalizzare proprio il tema degli standard di qualità di cui questo documento dovrebbe essere piena espressione.

L'istituzione di un Tavolo di lavoro congiunto presso il Ministero delle Attività Produttive, sede istituzionale anche del C.N.C.U. – Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti - che raggruppa le principali Associazioni dei Consumatori riconosciute a livello nazionale, è stata effettuata proprio al fine di offrire una "sponda virtuale" per far incontrare le parti interessate alla materia dei servizi pubblici.

Mi è sembrato utile effettuare tale premessa per ricordare in quale contesto è sorto questo secondo Tavolo di lavoro sulla carta dei servizi, al quale hanno partecipato, da un lato, quattro Associazioni dei Consumatori delegate dal C.N.C.U. e, dall'altro, le Autorità/Istituzioni di regolazione dei servizi già presi in esame nel precedente Tavolo di lavoro (energia, gas, telecomunicazioni, trasporti, poste, risorse idriche), cui si sono poi aggiunte le tre Agenzie fiscali dell'Entrate, del Territorio e delle Dogane, ed una rappresentanza della Conferenza Permanente Stato Regioni.

Scopo del Tavolo è stato quello di riesaminare l'applicazione delle Carte dei servizi per ciascun settore, al fine di individuare interventi correttivi ed evidenziare i punti di criticità; gli incontri, sia generali con la presenza di tutti i componenti, sia settoriali dedicati specificatamente a ciascun servizio, hanno consentito di effettuare scambi di riflessioni tra le varie parti facendo emergere le diversità dei punti di vista e stimolando, nel contempo, suggerimenti e proposte migliorative. Il tutto ha richiesto un intenso lavoro di elaborazione e formalizzazione dei testi da parte dei diversi componenti del Tavolo, che trova qui riscontro nelle parti del volume che sono state curate dagli stessi soggetti, così come precisato nelle note riportate a margine dei rispettivi paragrafi, parti che, ci auguriamo, possano essere esaustive del loro punto di vista.

---

\* Ha svolto le attività di coordinamento del *Tavolo di lavoro sulle carte della qualità dei servizi*



In tal senso, infatti, il volume è strutturato in modo da contenere, oltre ad un utile aggiornamento del quadro normativo – effettuato fino al 31 luglio 2005 – una illustrazione specifica, per ciascun settore, degli adempimenti relativi alla carta dei servizi. Inoltre, al fine di rendere i lavori del Tavolo più costruttivi, è stato chiesto a tutti i componenti di esprimersi anche in termini di bilancio delle attività effettuate e di formulare proposte per il futuro.

Pertanto si ritrovano, nel volume, sia paragrafi dedicati a *“Bilancio e prospettive del settore”* così come risultano dai contributi forniti da ciascuna Autorità/Istituzione di regolazione, sia paragrafi relativi al *“punto di vista delle Associazioni dei consumatori”* che esprimono considerazioni, criticità e, soprattutto, alcune proposte operative per migliorare gli strumenti di tutela degli utenti e, in termini più generali, la qualità dei servizi erogati al cittadino.

Quale ulteriore contributo per fornire ai lettori del presente volume informazioni utili ed un quadro il più possibile esaustivo anche per i servizi attuati in ambiti di competenza delle istituzioni locali, in questa edizione sono pubblicate, nel capitolo riguardante il settore dei trasporti, schede riguardanti la situazione delle carte della qualità nelle regioni, redatte a cura degli uffici regionali competenti, sulla base di un apposito questionario trasmesso dalla Direzione Generale Armonizzazione Mercato e Tutela Consumatori, sintetizzato in alcuni punti fondamentali (quadro normativo; stato di attuazione delle carte dei servizi; strumenti di tutela dei diritti degli utenti e modalità di coinvolgimento delle organizzazioni rappresentative; criticità del settore e proposte); sono stati altresì citati alcuni esempi di buone pratiche comunicati da alcune regioni.

A chiusura di questa introduzione ringrazio, per la disponibilità manifestata e per l'attenzione dedicata a questo progetto, tutti gli esponenti delle Autorità di regolazione e delle Istituzioni operanti nei diversi settori di servizi pubblici trattati nel volume, per la loro partecipazione ai lavori del Tavolo (e quindi: l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, l'ENAC - Ente Nazionale per l'Aviazione Civile, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Ministero delle Comunicazioni, il Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, l'Agenzia delle Entrate, l'Agenzia delle Dogane e l'Agenzia del Territorio).

Colgo altresì l'occasione per ringraziare i rappresentanti delle quattro Associazioni dei Consumatori delegate a rappresentare il C.N.C.U. (Antonio Bosco per Adiconsum, Nadia Olivetti per Adoc, Giustino Trincia per Cittadinanzattiva e Eros Franciotti per Confconsumatori), per l'utile e significativo bagaglio di esperienze apportate a seguito dell'attività svolta quotidianamente a servizio dei consumatori.

Ringrazio, inoltre, i rappresentanti della Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province Autonome (Liguria, Toscana e Puglia) nonché tutte le Regioni e Province autonome che, quale espressione delle realtà locali, hanno fornito suggerimenti e contributi soprattutto per la predisposizione delle schede regionali relative al trasporto pubblico locale.

Per il supporto collaborativo e tecnico che ha continuato a fornire anche in questa edizione ringrazio, infine, l'IPI – Istituto per la Promozione Industriale, in particolare, la dr.ssa Anastasia Crudele che ha partecipato ai lavori della precedente pubblicazione ed ha contribuito anche all'avvio di questo nuovo Tavolo e, soprattutto, per la faticosa partecipazione, la dr.ssa Simonetta Piangerelli, valida collaboratrice, che mi ha affiancato durante il percorso, non sempre agevole, intrapreso per portare a termine questo progetto.

## **L SETTORE DEI SERVIZI POSTALI <sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> I paragrafi 1, 2, 3 e 5 sono curati dalla Dott.ssa Paola Ferri, Dirigente ufficio 1° - Regolamentazione attività comunitarie e internazionali - Direzione Generale Regolamentazione del Settore Postale, Ministero delle Comunicazioni.



## 1. QUADRO NORMATIVO E NOVITÀ

### 1.1 Il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261

L'Unione Europea, con la direttiva 97/67/CE, ha disposto una strategia di intervento normativo finalizzato alla liberalizzazione graduale del mercato postale, i cui obiettivi sono:

- assicurare la fornitura di un servizio postale universale in tutta la Comunità a prezzi accessibili a tutti gli utenti
- assicurare alla maggior parte degli operatori del settore di operare in regime di libera concorrenza
- prevedere obblighi comuni per i fornitori del servizio universale, in particolare per quanto riguarda la qualità dei servizi offerti
- adoperarsi per la coesione della Comunità, adottando misure appropriate di armonizzazione della normativa
- migliorare la qualità del servizio
- realizzare il mercato interno dei servizi postali

Per raggiungere tali obiettivi, l'Unione Europea ha stabilito una serie di norme comuni, in particolare:

- sulla definizione di servizio universale minimo
- sull'area riservata massima
- sull'accesso alla rete
- sui principi tariffari
- sulla trasparenza contabile da parte del fornitore del servizio universale
- sugli obiettivi di qualità dei servizi per la posta interna e transfrontaliera
- sull'armonizzazione delle procedure di reclamo
- sull'armonizzazione delle norme tecniche
- sulla costituzione di autorità nazionali di regolamentazione indipendenti

La prima direttiva postale è stata recepita nel nostro ordinamento con il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

#### ***Compiti dell'Autorità di regolamentazione***

Il d. lgs. n. 261/99 attribuisce, innanzitutto, al Ministero delle Comunicazioni le funzioni di "Autorità di regolamentazione del settore postale" (art. 2), ed enuclea i compiti che l'Autorità svolge:

1. svolge funzioni di regolamentazione
  - a. sceglie il fornitore del servizio universale (che è Poste Italiane s.p.a.)<sup>2</sup>
  - b. definisce l'ambito dei servizi riservati<sup>3</sup> al fornitore del servizio universale
  - c. determina gli obiettivi di qualità dei servizi rientranti nel servizio universale offerti dal fornitore del servizio universale<sup>4</sup>
  - d. determina le tariffe dei servizi rientranti nell'area riservata e i prezzi dei servizi non riservati rientranti nell'ambito del servizio universale<sup>5</sup>

<sup>2</sup> Decreto del Ministro delle Comunicazioni 17 aprile 2000 "Conferma della concessione del servizio postale universale alla società Poste Italiane s.p.a."

<sup>3</sup> Deliberazioni del Ministro delle Comunicazioni 18 dicembre 2002 e 13 gennaio 2004.

<sup>4</sup> Deliberazione del ministro delle Comunicazioni 19 giugno 2003 "Indici di qualità relativi ai tempi di recapito del corriere ordinario, prioritario, della posta raccomandata e assicurata e dei pacchi ordinari".

<sup>5</sup> Deliberazione del Ministro delle Comunicazioni 18 aprile 2001 "Spedizione dei pacchi all'interno della repubblica"; deliberazione 22 novembre 2001 "Spedizione di pubblicità diretta per corrispondenza, di invii promozionali e di stampe e libri per l'estero"; deliberazione 23 dicembre 2003 "Nuove tariffe dei servizi postali riservati e nuovi prezzi dei servizi postali universali per l'interno e per l'estero relativi alla corrispondenza".

- e. promuove l'adozione di provvedimenti mirati a regolare l'accesso alla rete postale pubblica
- 2. rilascia i titoli autorizzatori agli operatori che intendono fornire servizi postali in concorrenza con il fornitore del servizio universale (licenze individuali e autorizzazioni generali)<sup>6</sup>
- 3. svolge funzioni di vigilanza:
  - a. sull'attività del fornitore del servizio universale:
    - i. rispetto della separazione contabile
    - ii. rispetto degli obblighi derivanti dall'espletamento del servizio universale
    - iii. rispetto della qualità del servizio universale
    - iv. applicazione delle norme tecniche
    - V. corretta informazione dell'utenza
    - Vi. corretta attuazione delle procedure di reclamo
  - b. sull'attività degli altri operatori:
    - i. rispetto degli obblighi derivanti dal titolo autorizzatorio
    - ii. rispetto dell'area riservata al fornitore del servizio universale

### ***Servizio universale***

Il d. lgs. 261/99, inoltre, definisce l'ambito del servizio universale postale, nazionale e transfrontaliero, che comprende:

- la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg;
- i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati.

Tale servizio assicura che le prestazioni in esso ricomprese:

- siano di qualità predeterminata
- vengano fornite permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane
- siano fornite a prezzi accessibili a tutti gli utenti
- vengano prestate in via continuativa per tutta la durata dell'anno
- siano garantite almeno una raccolta e una distribuzione a domicilio ogni giorno lavorativo e almeno per 5 giorni la settimana; attualmente tali servizi sono offerti 6 giorni a settimana.

### ***L'area riservata***

L'area riservata costituisce una sorta di residuale monopolio che viene riconosciuto al fornitore del servizio universale affinché i ricavi derivanti dall'attività svolta in questo ambito garantiscano al fornitore un adeguato compenso per la diseconomicità derivante dall'espletamento del servizio universale: l'onere del servizio universale.

L'area riservata dovrà progressivamente ridursi, fino a scomparire del tutto a liberalizzazione avvenuta.

AMBITO: ai sensi della normativa vigente (art. 4), possono essere riservati:

- la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione di invii di corrispondenza interna e transfrontaliera con determinati limiti di peso e di prezzo, che fino al 31

<sup>6</sup> Decreto del Ministro delle Comunicazioni 4 febbraio 2000, n. 73, "Regolamento recante disposizioni per il rilascio delle licenze individuali nel settore postale"; decreto del Ministro delle Comunicazioni 4 febbraio 2000, n. 75, "Regolamento recante disposizioni in materia di autorizzazioni generali nel settore postale"



dicembre 2002 erano fissati in 350 grammi di peso e cinque volte la tariffa base dell'invio prioritario<sup>7</sup>

- rientrano nella riserva, indipendentemente dai limiti di peso e di prezzo, gli invii raccomandati della PA.

### ***Il finanziamento del servizio universale***

Oltre ai proventi dell'area riservata, l'onere del servizio universale è coperto attraverso:

- il fondo di compensazione (a cui contribuiscono i soggetti titolari di licenza individuale con un versamento annuale del 3% del proprio fatturato)
- i trasferimenti a carico dello Stato, definiti dal contratto di programma.

### ***La concorrenza***

Al di fuori dell'area riservata, chiunque intenda offrire al pubblico servizi postali può farlo previo rilascio di licenza individuale o autorizzazione generale:

- **la licenza individuale** consente di fornire servizi rientranti nell'ambito del servizio universale:
  - invii di corrispondenza fino a 2 kg, a prezzi superiori a quelli stabiliti per l'area riservata o di peso superiore a 100 gr
  - pacchi fino a 20 kg
  - invii raccomandati (ad esclusione di quelli della PA) e assicurati
- **l'autorizzazione generale** consente di fornire servizi al di fuori dell'ambito del servizio universale:
  - servizi a valore aggiunto, caratterizzati cioè da particolari prestazioni aggiuntive quali la consegna ad orario prestabilito, il ritiro al domicilio del cliente, la rapidità della consegna, il tracking & tracing, ecc...)
  - la pubblicità diretta per corrispondenza
  - il casellario privato per la distribuzione di invii di corrispondenza (caselle postali)
  - lo scambio di documenti
  - i pacchi sopra i 20 kg

### ***Le norme tariffarie***

L'Autorità di regolamentazione del settore postale ha il compito di fissare nella misura massima, sentito il Nucleo di consulenza per la regolazione dei servizi di pubblica utilità (N.A.R.S., organo consultivo del Ministero dell'Economia e delle Finanze) e in coerenza con le linee guida definite dal CIPE in materia di tariffe dei servizi pubblici, le tariffe dei servizi offerti da Poste Italiane s.p.a. compresi nell'area riservata e stabilisce, inoltre, i prezzi degli altri servizi rientranti nel servizio universale, in coerenza con la struttura tariffaria dei servizi riservati. I prezzi dei servizi offerti da Poste Italiane s.p.a. al di fuori dell'ambito del servizio universale (ad esempio i pacchi espressi e altri servizi cosiddetti "a valore aggiunto" perché caratterizzati da particolari servizi aggiuntivi) sono fissati liberamente dalla stessa società.

<sup>7</sup> Tali limiti sono stati rivisti nel 2003, prima con deliberazione del Ministro delle Comunicazioni 18 dicembre 2002, che ha recepito le norme *self executing* della direttiva 2002/39/CE, e successivamente con il decreto legislativo n. 384/2003(cfr. par. 1.2).

Secondo la normativa comunitaria, le tariffe e i prezzi dei servizi postali devono rispondere a criteri ben definiti, quali l'orientamento ai costi, la ragionevolezza e l'accessibilità per i clienti, i quali possono beneficiare di un prezzo unico su tutto il territorio nazionale. Eventuali sconti, decisi autonomamente da Poste Italiane s.p.a., devono rispondere al criterio oggettivo dei "costi evitati" ed essere applicati a tutti i clienti nelle medesime condizioni, nel rispetto del principio della trasparenza e non discriminazione.

## 1.2 Il decreto legislativo 23 dicembre 2003, n. 384

Con la parziale revisione della direttiva 97/67/CE, effettuata con la successiva direttiva 2002/39/CE, è proseguito il processo di graduale e controllata apertura alla concorrenza del mercato postale, lasciando inalterato il principio della garanzia dell'espletamento, in tutta l'Unione, del servizio postale universale per la promozione della coesione sociale delle collettività nazionali: è evidente, infatti, che l'attività degli operatori privati si svilupperà nelle zone redditizie, mentre è indispensabile assicurare il servizio universale anche nelle zone rurali e montane economicamente depresse nonché nelle isole minori.

Si tratta, dunque, di contemperare e di garantire il soddisfacimento di diverse esigenze quali:

- l'espletamento del servizio universale
- l'equilibrio gestionale del fornitore del servizio universale
- l'apertura del mercato ad altri operatori
- la ristrutturazione del fornitore del servizio universale in vista della completa attuazione della concorrenza
- la tutela dell'occupazione
- l'adattamento del sistema normativo ad un ambiente sempre più aperto

Tali finalità sono alla base del decreto legislativo n. 384/2003. Le innovazioni introdotte riguardano in particolare il servizio universale, la concorrenza e la tutela dei consumatori.

### ***Servizio universale***

L'Autorità di regolamentazione del settore postale ha l'obbligo di tutelare adeguatamente l'area riservata nell'intento di garantire risorse per l'espletamento del servizio universale, prevenendone le violazioni da parte degli altri operatori concorrenti. Inoltre, nella fornitura del servizio universale è necessario tener conto delle particolari situazioni geografiche presentate da zone disagiate quali le isole minori e le zone rurali e montane.

### ***Concorrenza***

Si attua una maggiore apertura del mercato alla concorrenza, grazie alla riduzione dell'area riservata al fornitore del servizio universale. Ciò comporta, per gli altri operatori, la possibilità di ampliare la propria offerta di servizi a vantaggio dell'utenza. I nuovi limiti dell'area riservata sono dunque i seguenti:

- dal 1° gennaio 2003: 100 grammi di peso / tre volte la tariffa dell'invio prioritario (1,80 €)
- dal 1° gennaio 2006: 50 grammi di peso / due volte e mezzo la tariffa dell'invio prioritario

### ***Tutela dei consumatori***

In considerazione degli sviluppi del mercato, che impongono l'adozione di adeguati strumenti di tutela dei consumatori, il decreto legislativo n. 384/2003 stabilisce nuove regole a vantaggio di due categorie di utenti, i cosiddetti clienti *business* (utenti che svolgono attività

commerciali, grandi clienti e consolidatori, cioè operatori che preparano la corrispondenza di soggetti diversi da affidare poi al servizio postale) e i clienti *retail* (utenti al dettaglio, privati cittadini, ecc...).

Nei riguardi dei primi, il fornitore del servizio universale deve applicare condizioni economiche trasparenti, obiettive e non discriminatorie, che tengano conto dei costi che tali clienti, con le loro prelaborazioni degli invii postali, sostengono e conseguentemente evitano allo stesso fornitore del servizio universale.

Nei confronti dei secondi, invece, tutti gli operatori titolari di licenza individuale (oltre al fornitore del servizio universale), devono adottare procedure adeguate per la soluzione dei reclami presentati, prevedendo i casi in cui debba essere attivato un sistema di rimborso e/o di compensazione, e predisporre una carta della qualità in conformità alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

### 1.3 Il decreto del Ministro delle Comunicazioni del 16 dicembre 2004

Il Ministero delle Comunicazioni è stato recentemente oggetto di una riorganizzazione allo scopo di migliorare i servizi forniti e le funzioni svolte.

Nello specifico è stata istituita una nuova direzione che si occupa del settore postale e svolge la funzione di Autorità di regolamentazione. Tale competenza era stata precedentemente svolta dalla divisione I dell'ex Direzione generale per la regolamentazione e la qualità dei servizi e dalla divisione VII dell'ex Direzione generale per le concessioni e le autorizzazioni.

Il decreto ministeriale ha identificato le funzioni proprie di ciascuno dei quattro uffici in cui si articola la Direzione e sono state individuate nuove funzioni in materia di studi e ricerche di mercato, comunicazione istituzionale e rapporti con i consumatori<sup>8</sup>.

a) Ufficio I - Regolamentazione, attività Unione europea e internazionali.

- regolamentazione del settore postale
- contratto di programma con il fornitore del servizio universale
- livelli di qualità del servizio universale
- tariffe e prezzi
- promozione dei provvedimenti per l'accesso alla rete postale pubblica in condizione di trasparenza e non discriminazione
- adozione dei provvedimenti a tutela della riservatezza e della sicurezza della rete postale
- attività dell'Unione europea e internazionali
- partecipazione alla definizione delle politiche dell'Unione europea ed all'attività degli organismi internazionali di settore
- esame della normativa dell'Unione europea e promozione delle iniziative necessarie al suo recepimento nell'ordinamento interno
- promozione dell'interfunzionalità tra le reti nazionali dei Paesi dell'Unione europea

b) Ufficio II - Licenze ed autorizzazioni.

- rilascio licenze per i servizi non riservati rientranti nel servizio universale
- istruttoria per il conseguimento delle autorizzazioni generali per i servizi non rientranti nel servizio universale

<sup>8</sup> Cfr. organigramma in allegato.

- istruttoria per il conseguimento delle autorizzazioni generali per il servizio di scambio documenti
- tenuta del registro degli operatori privati
- determinazione del contributo relativo al fondo di compensazione degli oneri del servizio universale
- amministrazione e disciplina delle modalità di funzionamento del fondo di compensazione
- acquisizione al bilancio e aggiornamento periodico dei contributi inerenti all'espletamento del servizio postale
- coordinamento dell'attività di competenza svolta dagli Ispettorati territoriali
- attività di relazione per le funzioni a rilevanza comunitaria

c) Ufficio III - Vigilanza e controllo.

- monitoraggio, controllo e verifica del rispetto delle norme, degli standard di qualità e degli obblighi anche relativi al fornitore del servizio universale
- reclami
- vigilanza sull'assolvimento degli obblighi derivanti da licenze, autorizzazioni e contratto di programma con il fornitore del servizio universale
- vigilanza sul rispetto degli obblighi legati alla separazione contabile del fornitore del servizio universale
- monitoraggio dell'andamento degli oneri relativi alle agevolazioni postali per i prodotti editoriali
- vigilanza sull'accertamento degli illeciti e sull'attività sanzionatoria
- coordinamento dell'attività ispettiva, di vigilanza e di controllo svolta in materia postale dagli Ispettorati territoriali
- vigilanza sull'Istituto postelegrafonici (IPOST)
- attività di relazione per le funzioni a rilevanza comunitaria

d) Ufficio IV - Attività di monitoraggio, analisi e ricerche, diritti degli utenti, relazioni esterne, filatelia.

- monitoraggio sul processo di liberalizzazione del mercato postale in Italia (direttive U.E. 97/67/CE e 2002/39/CE)
- analisi economiche, indagini, anche comparate, sull'evoluzione del settore per segnalare al Governo ed al Parlamento interventi per adeguare e orientare la disciplina del settore postale alle evoluzioni previste o in atto in merito a tecnologie, prodotti, servizi, sistemi distributivi e concorrenziali
- incentivazione della normalizzazione tecnica
- attività di informazione relativamente ai diritti dell'utenza e ai controlli effettuati sul rispetto delle norme di qualità dei servizi
- relazioni con le associazioni dei consumatori
- rapporti con il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti ai fini della fissazione degli standard di qualità del servizio universale e della programmazione dell'attività di controllo della qualità dei relativi servizi
- attività di comunicazione esterna ai gestori e all'utenza dei servizi postali, cura delle relazioni tra gestori
- attività di relazione per le funzioni a rilevanza comunitaria
- attività di supporto alla politica filatelica
- attività di segretariato della Consulta per l'emissione di carte valori postali e la filatelia
- relazioni con la Giunta d'arte istituita con regio decreto 7 marzo 1926, n. 401.

## 2. LA CARTA DEI SERVIZI

Il quadro normativo di riferimento delle carte dei servizi inerenti il settore postale è costituito, analogamente a quanto accade per altri settori di servizi di interesse economico generale, dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e dal decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, in particolare dall'articolo 11.

A tali provvedimenti si richiamano, infatti, l'articolo 12 del decreto legislativo n. 261/99, che dispone in materia di qualità del servizio postale e il successivo articolo 14, che regola le procedure per la gestione dei reclami degli utenti e le procedure conciliative da attivarsi in sede locale, conformemente a quanto prevede la normativa comunitaria.

I soggetti tenuti a predisporre le carte dei servizi sono il fornitore del servizio universale Poste Italiane s.p.a. e gli altri operatori titolari di una licenza individuale.

### 2.1 La Carta della qualità di Poste Italiane s.p.a.

La Carta dei servizi di Poste Italiane s.p.a., denominata “Carta della qualità”, è stata emanata con Decreto del Ministero delle Comunicazioni 26 febbraio 2004. Questo documento, realizzato anche grazie all'intervento delle Associazioni dei consumatori, che sono state consultate preventivamente e che hanno potuto esprimere osservazioni e suggerimenti recepiti in larga parte, rappresenta un progetto significativo per instaurare con i clienti un rapporto chiaro e trasparente, fondato sulla comunicazione degli impegni dell'azienda e sul riconoscimento dei diritti della clientela.

I principi ispiratori della Carta della qualità sono:

- definire per ciascun prodotto e servizio uno o più standard di qualità<sup>9</sup>;
- impegnarsi a rispettare tali standard e sottoporli a verifica attraverso strumenti di misurazione esterni e certificati;
- prevedere la possibilità del rimborso qualora non vengano rispettati gli obiettivi di qualità, tenendo conto della normativa vigente;
- semplificare le procedure di contatto del cliente con l'azienda;
- stabilire un rapporto di fiducia con la clientela, basato su un'informazione semplice, comprensibile e su impegni precisi;
- promuovere un rapporto trasparente con le Associazioni dei Consumatori.

La Carta della Qualità fornisce, innanzitutto, la descrizione delle principali caratteristiche di ciascun prodotto ed i relativi standard di qualità nel recapito, sia per l'Italia che per l'estero. In questo modo, sulla base della velocità di recapito e sulla presenza o meno di servizi accessori (Avviso di ricevimento, Assicurazione, Contrassegno) i clienti vengono messi nelle migliori condizioni per poter scegliere il prodotto più adatto alle proprie esigenze ed alla spesa che si intende sostenere.

Per facilitare la scelta, i prodotti postali sono stati ricondotti, in base alle dimensioni, peso e spessore, a due categorie: Corrispondenza e Pacchi.

<sup>9</sup> Si ricorda che gli standard di qualità per i servizi rientranti nel servizio postale universale, e cioè i tempi di recapito della corrispondenza ordinaria e prioritaria, delle raccomandate, delle assicurate e dei pacchi ordinari, sono stabiliti dall'Autorità di regolamentazione del settore postale (Ministero delle Comunicazioni). Gli standard di qualità dei servizi al di fuori dell'ambito del servizio universale, quali ad esempio i servizi espressi, il fax, il telegramma, sono determinati autonomamente da Poste Italiane s.p.a. Cfr. par. 2.2.



- “Corrispondenza”: Posta Ordinaria, Posta Prioritaria, Posta Raccomandata, Posta Assicurata, Fermo Posta, Casella Postale, Telegramma e Fax.
- “Pacchi”: Pacco Ordinario, Paccocelere 3, Paccocelere 1 Corriere Espresso Nazionale, Postacelere 1 Corriere Espresso Nazionale, Prodotti Internazionali, Paccocelere Internazionale.

Nel caso in cui l'azienda non riuscisse a rispettare gli standard di qualità dei prodotti “tracciati” presenti nella Carta, per un ritardo nella consegna o per danneggiamento o perdita dell'invio, sono previsti tempi certi, procedure semplici, trasparenti e non onerose per la gestione dei reclami e la corresponsione degli eventuali rimborsi. Infatti, una delle richieste delle Associazioni dei Consumatori è stata proprio la definizione di un tempo massimo oltre il quale il ritardo viene equiparato allo smarrimento della corrispondenza o del pacco inviato e per il quale viene fornito, quindi, un rimborso.

Per presentare i reclami la clientela ha a disposizione quattro canali:

- l'Ufficio Postale, attraverso la compilazione di un apposito modulo;
- inviare una lettera di reclamo a Poste Italiane, Casella Postale 160 06100 - Perugia
- attraverso il Call Center di Poste Italiane, chiamando gratuitamente il numero 803 160
- inviando una e-mail all'indirizzo **info@poste.it** oppure compilando *on line* la lettera di reclamo presente sul sito **www.poste.it**

L'azienda si impegna a trattare il reclamo ed a comunicarne l'esito al cliente entro 40 giorni lavorativi (ad eccezione del Pacco Ordinario per l'estero e del Pacco Valore per l'estero per i quali, in base ad accordi Internazionali dell'Unione Postale Universale, sono previsti tempi di risposta di 60 giorni, e ad eccezione dei prodotti di corrispondenza diretti all'estero la cui trattazione rispetterà le tempistiche stabilite dagli accordi internazionali vigenti).

Qualora il cliente non ricevesse risposta al reclamo entro i termini indicati o non fosse soddisfatto, ha la possibilità di accedere, in modo totalmente gratuito, alla Procedura di Conciliazione. Tale procedura consente di raggiungere una soluzione extragiudiziaria del contenzioso con la clientela, attraverso la tutela delle Associazioni dei Consumatori, secondo quanto previsto dall'art. 14 del Decreto Legislativo n. 261 del 1999. La controversia in sede conciliativa viene decisa secondo equità nelle ipotesi in cui emerga un danno economico accertato, di natura non indiretta, derivante da un provato disservizio di Poste Italiane. Il limite massimo di rimborso che potrà essere corrisposto ammonta a 500,00 euro.

## 2.2 La deliberazione del Ministro delle Comunicazioni 19 giugno 2003

Il Ministero delle Comunicazioni, in qualità di Autorità di regolamentazione del settore postale, annovera tra le sue funzioni, come illustrato al punto 1.1, quelle di determinare gli standard di qualità del servizio postale universale offerto dal fornitore del servizio universale e di verificare successivamente il rispetto di tali standard avvalendosi di un organismo specializzato indipendente, selezionato con procedura ad evidenza pubblica, al fine di garantire l'imparzialità del processo di monitoraggio della qualità. Già dal 2001 viene sottoposta a monitoraggio la corrispondenza ordinaria e prioritaria, e i risultati rilevati vengono pubblicati semestralmente nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana<sup>10</sup>.

Il progetto di monitoraggio si fonda sul rilevamento continuativo dei tempi di recapito della posta ordinaria e prioritaria su 893 tratte nazionali per il tramite di lettere-campione, inviate dall'organismo indipendente incaricato, secondo un modello statistico di riferimento (standard) elaborato dal Comitato Europeo di Normalizzazione e dunque valido per tutti i Paesi membri dell'Unione Europea.

<sup>10</sup> Cfr. appendice normativa.

Per quanto riguarda la definizione degli obiettivi, l'attenzione dell'Autorità di regolamentazione deve focalizzarsi, in via prioritaria, sui cosiddetti "tempi di instradamento e recapito" degli invii postali e sulla regolarità ed affidabilità dei servizi; ciò non esclude che nel modello di qualità che si intende realizzare per il servizio postale universale vengano ricompresi altri aspetti della qualità del servizio offerto, ugualmente rilevanti soprattutto per l'impatto sull'opinione pubblica e sugli utenti, quali i tempi di attesa agli sportelli, la qualità percepita, il grado di soddisfazione della clientela. Tali ulteriori standard, tuttavia, costituiscono per l'Unione Europea un obiettivo da raggiungere solo dopo aver armonizzato, in tutti gli Stati membri, l'obiettivo minimo costituito dall'implementazione del sistema di qualità misurato in termini di tempi di recapito.

La deliberazione 19 giugno 2003, ultima di una serie di altri provvedimenti che hanno fissato gli obiettivi di qualità per il passato, definisce gli standard di qualità relativi sia ai tempi di recapito, sia alla regolarità ed affidabilità dei servizi per la corrispondenza ordinaria e prioritaria, le raccomandate, le assicurate e i pacchi ordinari per il triennio 2003-2005.

Nell'elaborazione del provvedimento, l'Autorità ha tenuto conto di diversi elementi che incidono sulla qualità attesa:

- il livello degli investimenti per la qualità sostenuti dal fornitore del servizio
- i volumi di traffico
- l'andamento del mercato
- l'introduzione di tecnologia nel processo produttivo e il tasso di sostituzione del fattore lavoro con il fattore tecnologico
- le modifiche organizzative
- i dati storici sulla performance rilevati dal monitoraggio

L'attuale modello a due indicatori ( $J + n$  e  $J + n_2$ , dove  $J + n$  rappresenta l'obiettivo in termini di tempi di instradamento e di recapito e  $J + n_2$  rappresenta l'obiettivo in termini di affidabilità dei servizi) è generalmente applicato nell'Unione Europea e in ambito internazionale, consentendo un confronto tra dati omogenei di diversi Paesi, e, in ultima analisi, rendendo possibile quell'armonizzazione degli standard di qualità che costituisce una delle finalità della regolamentazione comunitaria del settore postale. Gli obiettivi di qualità per il 2005 sono i seguenti:

Standard	Ordinaria	Prioritaria	Raccomandata	Assicurata	Pacco ord.
J+ 1		88%			
J + 3	94%	99%	92,50%	92,50%	
J + 5	99%		99%	99%	93%

### 3. BILANCIO E PROSPETTIVE DEL MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI

A meno di sei anni dall'entrata in vigore di una normativa settoriale di derivazione comunitaria fortemente innovatrice negli istituti e negli strumenti di regolamentazione, il bilancio delle attività svolte dal Ministero delle Comunicazioni non può che considerarsi in complesso positivo.

Fino ad oggi, l'attenzione del Ministero in qualità di Autorità di regolamentazione si è essenzialmente focalizzata sulla costruzione di un quadro normativo generale, che fosse armonizzato con gli ordinamenti degli altri Paesi dell'Unione europea e consentisse l'avvio del processo di liberalizzazione del mercato postale: tale quadro normativo, infatti, costituisce la base sulla quale poter, in una seconda fase ormai già avviata, implementare i diversi strumenti di intervento in tema di qualità, di tariffe e prezzi, di tutela dei consumatori, di analisi di mercato.

La nuova fase regolatoria, unitamente al recente riordino del Ministero che ha potenziato la struttura preposta a svolgere le funzioni di Autorità di regolamentazione del settore postale, consentirà una maggiore incisività dell'azione dell'Autorità stessa nei diversi settori di intervento. In questa prospettiva si inserisce, ad esempio, il primo studio sul mercato postale italiano, avviato nel giugno scorso dall'Autorità e in via di conclusione, che fornirà dati sulle reali dimensioni del mercato, sui servizi offerti dai diversi operatori e sulla loro qualità.

Nel programma delle attività dell'Autorità previste per il 2005, si annoverano, inoltre, il nuovo sistema di monitoraggio della corrispondenza ordinaria e prioritaria e la definizione degli standard di qualità per i prossimi anni: su questi progetti sarà chiamato ad esprimersi anche il CNCU, come già avvenuto in passato, in un'ottica di collaborazione e confronto che non potrà che intensificarsi in futuro.

## 4. IL PUNTO DI VISTA DELLE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI ED UTENTI<sup>11</sup>

Nel corso degli ultimi anni si sono registrati significativi miglioramenti nel rapporto tra Poste Italiane e la sua clientela. In particolare, a seguito della liberalizzazione dei servizi postali e, quindi, con l'avvento della concorrenza (pony express, consegna pacchi da parte di terzi, ecc.) si è rilevata una maggiore attenzione verso il cliente, che non è più considerato soltanto utente, ma anche soggetto interessato e sensibile alla qualità del servizio.

Inoltre, diventando organismo concorrente nel settore bancario-finanziario, Poste Italiane ha ulteriormente affinato le modalità di la gestione del rapporto con la clientela, passando da una precedente gestione piuttosto burocratica ad una struttura più snella e flessibile che si riflette positivamente nei rapporti con il pubblico.

A ciò aggiungasi la lungimiranza di Poste Italiane nel coinvolgere le Associazioni dei Consumatori, che sono state e continuano ad essere consultate al fine di facilitare un rapporto chiaro e trasparente con gli utenti. I risultati di tale fattiva collaborazione si riscontrano nella Carta della qualità e nell'applicazione della procedura di conciliazione.

### Alcune considerazioni

#### La Carta della Qualità

Premesso che gli standard di qualità sono fissati dal Ministero delle Comunicazioni previo parere del CNCU (art. 12 del d.lgs. n. 261/99), la Carta della qualità, frutto anche della collaborazione tra Poste Italiane e Associazioni dei Consumatori, ha prodotto la scelta degli standard medesimi, l'impegno di Poste Italiane a rispettare tali standard e la verifica degli stessi attraverso una certificazione effettuata da soggetti esterni.

Inoltre, la Carta della qualità prevede possibilità di rimborso qualora gli obiettivi non siano rispettati, semplificando le procedure di contatto tra azienda e cliente e stabilendo un rapporto di fiducia con l'utenza attraverso un'informazione semplice e comprensibile.

La stessa Carta ha instaurato un rapporto trasparente tra le Associazioni dei Consumatori e Poste Italiane. Infatti, mediante le consultazioni effettuate con le Associazioni stesse, sono stati definiti:

- i criteri ed i tempi per la gestione dei reclami;
- la compilazione di apposita modulistica presso gli uffici postali;
- l'invio della lettera di reclamo ad una casella postale nazionale;
- call center nazionale gratuito;
- e-mail all'indirizzo nazionale di Poste Italiane.
- impegno dell'azienda a trattare il reclamo ed a comunicarne l'esito al cliente entro 40 giorni lavorativi.

#### La procedura di conciliazione

Sulla base di quanto detto sopra, si è pervenuti alla costituzione della procedura di conciliazione che rappresenta la soluzione del contenzioso in tempi certi e senza aggravio di spese

<sup>11</sup> A cura di Giustino Trincia (CITTADINANZATTIVA), Eros Franciotti (CONFCOSUMATORI), Antonio Bosco (ADICONSUM), Nadia Olivetti (ADOC).

da parte del cliente. Questa procedura, così come previsto dall'art. 14 del Decreto Legislativo 22/7/99 n. 261 di attuazione della Direttiva Europea 97/67, consente di raggiungere una soluzione extragiudiziarica del contenzioso con la clientela, attraverso la tutela delle Associazioni dei Consumatori. Tale procedura e la relativa modulistica possono essere scaricati dai siti delle Associazioni dei Consumatori e dal sito ufficiale di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it).

#### Diffusione dell'informazione sui prodotti/servizi

Dal punto di vista della comunicazione, è apprezzabile la diffusione generalizzata delle informazioni che Poste Italiane effettua sia dei propri prodotti, sia dei servizi e delle relative condizioni di vendita, mediante la messa a disposizione, nei propri punti di esposizione, di cataloghi, depliant ecc. che illustrano gli aspetti principali dei vari servizi e prodotti postali con linguaggio chiaro e comprensibile.

#### Criticità nella distribuzione di posta e pacchi

Aspetti di criticità sono stati invece riscontrati nella gestione della posta non consegnata (cosiddetta posta inusitata) e della distribuzione dei pacchi.

Per quanto riguarda la posta inusitata, si verifica molto spesso che il portalelettere deposita automaticamente, nella buca delle lettere del destinatario, la cartolina gialla di posta in giacenza relativa alla posta tracciabile (come ad esempio: raccomandate, assicurate, pacco celere, posta celere, ecc.) senza accertarsi della presenza o meno del destinatario nella propria abitazione. Ciò provoca un significativo disagio per l'utente che è costretto a recarsi negli uffici di distribuzione di Poste Italiane a ritirare la propria posta, con relativa perdita di tempo e denaro (ad esempio per parcheggi a pagamento, permessi di lavoro non retribuiti, ecc.)

In merito alla distribuzione dei pacchi con tracciatura (ad esempio: pacco celere 1 e pacco celere 3), si rileva un netto miglioramento sotto il profilo dell'organizzazione logistica per la distribuzione pacchi. Inoltre, con l'introduzione della Carta della qualità, anche per questo servizio sono stati previsti tempi certi per la consegna e, in caso di ritardo nella consegna, rimborsi sino al ristoro del totale costo della spedizione.

Per i pacchi ordinari, si riscontra ancora il persistente fenomeno dello smarrimento degli stessi.

#### Limiti dell' organismo regolatore

L'Autorità di settore istituita dall'art. 2 del d.lgs 261/99 ha competenza nel settore dei servizi postali liberalizzati e del conseguente affidamento dei servizi universali a Poste Italiane S.p.A.

Poiché l'Autorità si configura come struttura interna al Ministero delle Comunicazioni non ha carattere d'indipendenza e si pone, pertanto, il problema di come garantire la terzietà di una funzione di regolazione che assicuri, nel contempo, le esigenze del mandato contrattuale conferito al gestore e la soddisfazione delle aspirazioni degli utenti.

#### **Alcune proposte**

- Circa il superamento di limiti dell'attuale organismo regolatore, in costanza di un sistema liberalizzato affidato ad una S.p.A., si auspica l'istituzione di un'autorità di regolamentazione indipendente dall'esecutivo.
- Per la posta inusitata, le Associazioni dei Consumatori stanno proponendo da tempo un meccanismo che preveda un servizio aggiuntivo di distribuzione delle inesitate nelle fasce serali, su richiesta del cliente, eventualmente anche a pagamento.



- Per quanto riguarda lo smarrimento dei pacchi, si auspica un maggior controllo nella filiera di distribuzione, con interventi decisivi ed autorevoli nelle zone critiche.
- Nell'ambito del processo di riorganizzazione delle Autorità di regolazione esistenti si auspica che possa essere previsto anche l'istituzione di una nuova Autorità - o l'inserimento in una di quelle già operative – che abbia competenze anche nei servizi postali.

## 5. RIFERIMENTI NORMATIVI E AMMINISTRATIVI

**Decreto Legislativo n. 261 del 22 luglio 1999**, 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 (G.U. n.182 del 5 agosto 1999).

**Decreto Ministeriale n. 73 del 4 febbraio 2000**, Regolamento recante disposizioni per il rilascio delle licenze individuali nel settore postale (G.U. n. 75 del 30 marzo 2000).

**Decreto Ministeriale n. 75 del 4 febbraio 2000**, Regolamento recante disposizioni in materia di autorizzazioni generali nel settore postale ( G.U. n. 76 del 31 marzo 2000).

**Decreto Ministeriale del 17 aprile 2000**, Conferma della concessione del servizio postale universale alla società Poste italiane S.p.a. (G.U. n. 102 del 4 maggio 2000).

**Decreto Legislativo n. 384 del 23 dicembre 2003**, Attuazione della Direttiva 2002/39/CE che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda l'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità (G.U. n. 22 del 28 gennaio 2004).

**Comunicato del 1 giugno 2004**, Contratto di programma 2003 – 2005 tra il Ministero delle Comunicazioni di concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze e la società per azioni Poste Italiane (G.U. n. 129 del 4 giugno 2004).

**Decreto Ministeriale del 26 febbraio 2004** Emanazione della “Carta della qualità del servizio pubblico postale” (G.U. n.74 del 29 marzo 2004).

**Deliberazione del 15 gennaio 2003**, Indici di qualità su tempi di recapito della corrispondenza ordinaria e prioritaria (G.U. n. 17 del 22 gennaio 2003).

**Deliberazione del 19 giugno 2003**, Indici di qualità relativi ai tempi di recapito del corriere ordinario, prioritario, della posta raccomandata e assicurata e dei pacchi ordinari (G.U. n. 150 del 1 luglio 2003).

**Deliberazione del 14 aprile 2003**, Verifica degli indici di qualità del servizio postale nel secondo semestre 2002 (G.U. n. 97 del 28 aprile 2003).

**Deliberazione del 30 marzo 2004**, Verifica della qualità del settore postale nel primo semestre 2003 (G.U. n. 93 del 21 aprile 2004).

**Deliberazione del 2 aprile 2004**, Verifica della qualità del servizio postale nel secondo semestre 2003 (G.U. n. 93 del 21 aprile 2004).

**Deliberazione del 10 dicembre 2004**, Verifica della qualità nel servizio postale nel primo semestre 2004 (G.U. n. 302 del 27 dicembre 2004).

**Deliberazione del 23 dicembre 2003**, Nuove tariffe dei servizi postali riservati e nuovi prezzi dei servizi postali universali per l'interno e per l'estero relativi alla corrispondenza (G.U. n. 301 del 30 dicembre 2003).

**Deliberazione del 16 dicembre 2004**, Prezzo del prodotto “pacco ordinario” per spedizioni all'interno della Repubblica italiana (G.U. n. 302 del 27 dicembre 2004).

**Decreto ministeriale del 16 dicembre 2004**, Riorganizzazione del Ministero delle Comunicazioni (G.U. n. 302 del 27 dicembre 2004)

*Direzione generale per la regolamentazione del settore postale*







