

Quadro normativo di riferimento

DPR 29 marzo 1973 n.156 (Codice postale)

Direttiva PCM 27/1/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)

Legge 273/95 (Schemi di riferimento delle carte dei servizi pubblici)

Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri 30 gennaio 1996

Risoluzione Parlamento Europeo 14/1/1996 (Risoluzione delle controversie)

Poste Italiane, Piano di Impresa 1998-2002

Statuto costitutivo della Società Poste Italiane S.p.A.

Comunicazione Commissione Europea 257/98 (Risoluzione extragiudiziale delle controversie)

Legge 281/98 (Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti)

Decreto legislativo 261/99 (Recepimento Direttiva Europea sulla liberalizzazione dei servizi postali)

Decreto legislativo 30/7/99 n.286 (Riordino P.A. e semplificazione amministrativa)

Delibera 22/12/2000 (Ambito della riserva per il servizio universale)

Condizioni Generali di Servizio

Atto di Concessione dell'Autorità di Regolamentazione per l'espletamento del servizio universale

Contratto di Programma fra Poste Italiane e Ministero delle Comunicazioni.