

### **3.4 L'implementazione graduale del nuovo modello di recapito**

64. L'autorizzazione richiesta da Poste Italiane si basa su parametri che comportano l'introduzione del modello di recapito a giorni alterni in 5.296 Comuni, in cui risiede circa il 25% della popolazione italiana. La proposta prospetta un percorso in 3 fasi per una graduale implementazione del modello, soggetta ad altrettanti momenti di verifica da parte dell'Autorità, e una progressiva estensione del numero di utenti interessati, fino al raggiungimento, entro la fine del 2017, del limite massimo di 1/4 della popolazione nazionale.

65. La prima fase, da avviare non appena l'Autorità si sarà pronunciata sulla richiesta di autorizzazione, dovrebbe interessare 238 dei Comuni per i quali Poste Italiane ha chiesto il rilascio dell'autorizzazione, in cui risiede circa lo 0,53% del totale della popolazione nazionale.

66. La seconda fase, che ha una durata annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016, interessa un numero imprecisato di Comuni, nell'ambito dei 5.296 complessivi, che saranno successivamente individuati da Poste Italiane in maniera da estendere il recapito a giorni alterni fino ad 1/8 della popolazione nazionale. La società prevede di comunicare all'Autorità i Comuni effettivamente ricompresi nella seconda fase, prima del suo inizio, con un preavviso di tre mesi (dunque, stando alle tempistiche delineate, il 1° ottobre 2015).

67. La terza fase, anch'essa di durata annuale, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017, interessa i restanti Comuni oggetto di autorizzazione (tutti quelli in cui il recapito a giorni alterni non sia stato implementato nelle precedenti fasi), che Poste Italiane si riserva di comunicare all'Autorità con un preavviso di tre mesi (1° ottobre 2016), prima dell'avvio della fase finale, a conclusione della quale, secondo la proposta della società, verrebbe raggiunto il limite massimo di un quarto della popolazione nazionale previsto dal legislatore.

68. L'esigenza di procedere in maniera graduale, secondo quanto evidenziato da Poste Italiane, discende dall'opportunità di consentire una valutazione complessiva e progressiva di tutti gli elementi che contemporaneamente verranno a comporre il quadro d'insieme: oltre all'implementazione del recapito a giorni alterni, anche la nuova configurazione dei prodotti postali inclusi nel servizio universale secondo quanto previsto dalla Legge di stabilità 2015 (introduzione del servizio di posta ordinaria e definizione di nuovi *standard* di qualità dei servizi)<sup>16</sup>.

69. L'implementazione progressiva del recapito a giorni alterni nei Comuni in cui, sulla base delle valutazioni dell'Autorità, ricorrano i presupposti fissati dal legislatore appare idonea a consentire un più efficace controllo del processo attuativo non solo a livello aziendale, ma anche da parte dell'Autorità, in funzione di tutela degli utenti e di verifica degli effettivi risparmi di costo realizzati.

70. Al fine di assicurare un costante e tempestivo aggiornamento sull'andamento dell'attuazione del piano, nonché di consentire una verifica della coerenza, rispetto alle attese, dei risultati effettivamente raggiunti in termini di risparmi di costo e ottimizzazione della rete di recapito, appare opportuno prevedere, da un lato, specifici obblighi informativi a carico di Poste Italiane, sia prima dell'avvio sia a conclusione di ciascuna fase, dall'altro, che l'avvio di ciascuna fase implementativa sia autorizzata dall'Autorità. L'Autorità potrà avviare specifiche interlocuzioni con la Commissione europea sull'andamento del piano e le relative verifiche.

71. Il preavviso di 3 mesi previsto da Poste Italiane per l'indicazione dei Comuni coinvolti nelle diverse fasi attuative del piano di implementazione appare congruo; la relativa comunicazione dovrà tuttavia contenere anche informazioni di dettaglio con riguardo a:

- modalità e tempistiche secondo cui la società provvederà a informare gli utenti interessati (si veda il paragrafo n. 3.7),
- nuova configurazione delle aree di recapito afferenti ai Comuni serviti a giorni alterni e stima dei risparmi di costo attesi (si veda il paragrafo n. 3.6).

72. Al termine di ogni fase attuativa Poste Italiane dovrà altresì trasmettere all'Autorità un *report* in cui sia descritto l'andamento operativo, gli impatti economici (in termini di risparmi di costi effettivamente realizzati) e sociali (risposta degli utenti), ferma restando la necessità di informare prontamente l'Autorità laddove dovessero emergere criticità durante l'attuazione del piano”.

## **LA DELIBERA AUTORIZZATIVA DELL'A.G.COM SUL RECAPITO A GIORNI ALTERNI.**

### **Articolo 1 (Ambito territoriale con densità abitativa inferiore a 200 ab/kmq)**

1. Ai fini del presente provvedimento di autorizzazione, si considerano ambiti territoriali con densità abitativa inferiore a 200 ab/kmq, ai sensi dell'art. 3, comma 7, del d.lgs. n. 261/999:

a) i Comuni con densità abitativa inferiore a 200 ab/kmq;

b) i Comuni con densità abitativa superiore o uguale a 200 ab/kmq appartenenti al territorio di Province con densità inferiore a 200 ab/kmq.

2. La densità abitativa delle Province di cui alla *lettera b)* del precedente comma è calcolata escludendo il territorio del capoluogo di Provincia e la popolazione ivi residente.

3. Ai fini del presente provvedimento di autorizzazione, la densità abitativa è calcolata sulla base dei dati demografici presenti nell'elenco dei Comuni italiani pubblicato dall'ISTAT il 30 gennaio 2015.

### **Articolo 2 (Particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica)**

1. Ai fini del presente provvedimento di autorizzazione, si considerano presenti situazioni di natura infrastrutturale o geografica particolari ai sensi dell'art. 3 comma 7 del d.lgs. n. 261/99 in tutti i Comuni aventi popolazione inferiore a 30 mila abitanti in cui:

a) la distanza media tra i civici (densità orizzontale dei punti di recapito) è superiore a 81,7 metri;

b) la distanza media tra i civici (densità orizzontale dei punti di recapito) è inferiore a 81,7 metri e il numero medio per civico di abitazioni e/o locali ad uso ufficio e/o commerciale (densità verticale dei punti di recapito) è inferiore a 1,4;

c) la distanza media tra i civici (densità orizzontale dei punti di recapito) è inferiore a 81,7 metri, il numero medio per civico di abitazioni e/o locali ad uso ufficio e/o commerciale (densità verticale dei punti di recapito) è superiore a 1,4 e la percentuale di utenze commerciali sul totale delle utenze è inferiore a 8%.

### **Articolo 3 (Autorizzazione del modello di recapito a giorni alterni)**

1. Nei Comuni che rispondono ai criteri previsti dagli artt. 1 e 2, è autorizzata l'attuazione progressiva e graduale del modello di recapito a giorni alterni, articolata nelle seguenti fasi:

- I fase, da avviare non prima di ottobre 2015;

- II fase, da avviare non prima di aprile 2016;

- III fase, da avviare non prima di febbraio 2017.

2. Nei Comuni in cui il recapito è effettuato a giorni alterni, l'attività di vuotatura delle cassette postali è svolta con la medesima frequenza.

3. L'Autorità al termine dell'attuazione progressiva del modello di cui al comma 1, a partire dal febbraio 2018, si riserva di valutare la sussistenza delle condizioni per prorogare l'autorizzazione considerando le criticità riscontrate durante il periodo di attuazione nel suo complesso e la coerenza dei risultati ottenuti con il piano industriale di Poste italiane.

4. L'Autorità può inibire o condizionare all'introduzione di misure correttive l'attuazione delle fasi successive alla prima al fine di accogliere eventuali rilievi della Commissione europea, a seguito della comunicazione della presente delibera, al fine di adattare il processo graduale alle proposte che dovessero maturare nelle apposite sedi circa la consegna dei periodici, nonché al fine di porre rimedio ad eventuali criticità rilevate nel processo di monitoraggio. Sotto questo profilo, particolare attenzione sarà dedicata al riscontro di gravi criticità sotto il profilo:

a) dell'impatto sull'utenza e della regolare fruizione del servizio universale, ivi incluse le spedizioni di prodotti editoriali; b) della realizzazione dei risparmi di costo attesi.

5. Il recapito a giorni alterni è attuato secondo lo schema bisettimanale lunedì-mercoledì-venerdì-martedì-giovedì.

### **Articolo 4 (Obblighi informativi di Poste Italiane)**

1. Poste Italiane comunica all'Autorità con un preavviso di 90 giorni, rispetto alla data prevista, l'avvio delle fasi attuative successive alla prima, indicando i Comuni interessati e fornendo le informazioni di seguito indicate:

a) numero di "zone di recapito"<sup>25</sup> che, prima dell'avvio del recapito a giorni alterni, servono i Comuni interessati, con indicazione di:

- costi sostenuti per ciascuna "zona di recapito", disaggregati per personale (portalettere) e trasporto,

- numero dei CD/PDD a cui fanno capo le "zone di recapito" e relativi costi di funzionamento e di personale (con esclusione dei portalettere);

b) stima del numero di "zone di recapito" che, a seguito dell'avvio del recapito a giorni alterni, serviranno i Comuni interessati, con indicazione di:

- costi stimati per ciascuna "zona di recapito", disaggregati per personale (portalettere) e trasporto,

- numero stimato di CD/PDD a cui fanno capo le "zone di recapito" e relativi costi di funzionamento e di personale (con esclusione dei portalettere).

2. L'Autorità può richiedere a Poste Italiane informazioni sui Comuni individuati per ciascuna fase con riguardo all'effettiva sussistenza di condizioni geografiche o infrastrutturali che richiedano un'ottimizzazione della gestione della rete di recapito.

3. Fatto salvo il potere dell'Autorità di richiedere in ogni momento informazioni relative all'attuazione del modello, per ciascuna fase, non prima che siano trascorsi tre mesi dall'attuazione del recapito a giorni alterni in tutti i Comuni interessati, Poste Italiane trasmette trimestralmente all'Autorità un *report* contenente:

a) con riguardo ai risparmi di costo conseguiti, le medesime informazioni di cui al comma 2, *lettera b)*, riferite ai risultati implementativi, con indicazione, in caso di mancata corrispondenza con le stime, delle relative motivazioni; b) una relazione tecnica illustrativa dell'implementazione del recapito a giorni alterni e delle eventuali criticità operative riscontrate; c) una relazione sull'impatto del nuovo modello di recapito sugli utenti, con particolare riguardo alle interlocuzioni eventualmente intercorse con i Sindaci dei Comuni interessati e ai reclami ricevuti in relazione ai diversi servizi postali. Poste Italiane inoltre invierà all'Autorità un report annuale di sintesi, per ogni fase, trasmettendone copia anche alla Commissione europea.

4. L'Autorità assicura una trasparente informazione sugli effettivi risparmi di costo conseguiti attraverso l'attuazione del modello di recapito a giorni a giorni alterni. A tal fine, Poste Italiane, dovrà indicare nel report annuale i risparmi effettivamente conseguiti rispetto agli obiettivi di consegna e la loro efficacia rispetto ad altre forme organizzative e distributive pure realizzabili a parità di obiettivi.

#### **Articolo 5 (Obblighi di comunicazione nei confronti degli utenti)**

1. Poste Italiane comunica agli utenti con un preavviso di almeno 30 giorni l'avvio della modalità di recapito a giorni alterni, attraverso le seguenti modalità:

- a) affissione di un avviso presso tutti gli uffici postali e tutti i centri abilitati all'accettazione di invii della propria rete;
- b) pubblicazione di un avviso sul proprio sito *web*;
- c) distribuzione di un avviso al domicilio di tutti gli utenti.

2. Negli avvisi di cui al comma 1 e nella Carta dei servizi di Poste Italiane sono riportate almeno le seguenti informazioni: a) descrizione dell'impatto del recapito e della vuotatura delle cassette di impostazione a giorni alterni sugli obiettivi di qualità di tutti gli invii inclusi nel servizio universale; b) richiamo all'autorizzazione rilasciata dall'Autorità, con indicazione degli estremi del relativo provvedimento; c) reperibilità dell'elenco aggiornato dei Comuni in cui è attivo il recapito a giorni alterni.

3. L'elenco aggiornato dei Comuni in cui è attivo il recapito a giorni alterni è pubblicato sul sito *web* di Poste Italiane e reso disponibile in consultazione presso tutti gli uffici e tutti i centri abilitati all'accettazione di invii della rete di Poste Italiane.

4. Nei Comuni in cui è attivo il recapito a giorni alterni, sulle cassette di impostazione è indicata la frequenza di vuotatura e i giorni e gli orari di apertura al pubblico del più vicino ufficio postale presso cui effettuare in alternativa la spedizione.

5. Poste Italiane comunica le informazioni di cui al comma 2, con un preavviso di almeno di 60 giorni, a:

- operatori postali che utilizzano per il recapito la rete di Poste Italiane;
- editori che distribuiscono i periodici ai propri abbonati attraverso Poste Italiane;
- Sindaci dei Comuni interessati dall'avvio della modalità di recapito a giorni alterni.

6. Poste Italiane provvede ad adeguare al nuovo modello di recapito le indicazioni contenute nella Carta dei servizi e nelle condizioni contrattuali praticate agli utenti, prevedendo un sistema di indennizzi che assicuri un serio ed adeguato ristoro per gli utenti.

#### **Articolo 6 (Disposizioni finali)**

1. Entro 15 giorni dalla comunicazione del presente provvedimento Poste Italiane comunica all'Autorità, relativamente ai Comuni interessati dalla prima fase implementativa, le informazioni di cui all'art. 4, comma 1.

2. Il mancato rispetto da parte di Poste Italiane delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 21, comma 1, del d. lgs. n. 261/1999.

Il presente provvedimento è comunicato alla Commissione europea, alle autorità nazionali di regolamentazione del settore postale degli altri Paesi dell'Unione europea e alla società Poste Italiana ed è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 25 giugno 2015. IL PRESIDENTE Angelo Marcello Cardani. IL COMMISSARIO RELATORE Antonio Nicita. Per attestazione di conformità a quanto deliberato IL SEGRETARIO GENERALE Francesco Scalfani