



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

mise.AOO\_UDCM.REGISTRO UFFICIALE.I.0016906.24-07-2019

Il Segretario Generale

Al Ministero dello sviluppo economico  
Vice Capo di Gabinetto  
Avv. Francesco Fortuna

*gabinetto@pec.mise.gov.it*

p. c. Al Ministero dell'economia e delle finanze  
Capo di Gabinetto  
Pres. Luigi Carbone

*ufficiodigabinetto@pec.mef.gov.it*

**Oggetto: Parere sullo schema di contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico e la società Poste Italiane.**

Si trasmette in allegato il parere reso da questa Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 275, della legge 30 dicembre 2014, n. 190, sullo schema di Contratto di programma relativo al quinquennio 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A..

Cordiali saluti.

Riccardo Capecchi

RICCARDO CAPECCHI  
AGCOM  
24.07.2019 12:29:41  
UTC





AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## DELIBERA N. 349/19/CONS

### PARERE SULLO SCHEMA DI CONTRATTO DI PROGRAMMA 2020-2024 TRA IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO E POSTE ITALIANE SPA

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 luglio 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, concernente le norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l'istituzione delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio come modificata dalla direttiva 2002/39/CE e dalla direttiva 2008/6/CE relativa al pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari;

VISTO il regolamento (UE) 2018/644 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018 relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, che ha attuato la direttiva 97/67/CE, come modificato dalla legge 18 giugno 2009, n. 69, dal decreto legislativo 31 marzo 2011 n. 58, dal decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214, dalla legge 23 dicembre 2014, n. 190, e dalla legge 4 agosto 2017, n. 124;

VISTO il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante *“Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici”* come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l'art. 21, che designa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell'art. 22 della direttiva 97/67/CE;

VISTO il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, *“Codice dell'Amministrazione Digitale”* (CAD) e ss. mm. e ii.;

VISTO il decreto ministeriale 28 giugno 2007 concernente gli standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi, il cui avviso è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 186 dell'11 agosto 2007, nonché la delibera del 16 aprile 2013 n. 293/13/CONS, recante *“Definizione dello standard concernente la prevalente vocazione turistica ai fini della rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali nel periodo estivo”*;



VISTO il decreto ministeriale 7 ottobre 2008 concernente i criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 252 del 27 ottobre 2008, come integrato dalla delibera n. 342/14/CONS del 26 giugno 2014;

VISTA la disciplina dell'Unione europea relativa agli aiuti di Stato concessi sotto forma di compensazione degli obblighi di servizio pubblico (2011), pubblicata sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea 2012/C 8/03;

VISTA la decisione della Commissione europea del 20 dicembre 2011 riguardante l'applicazione delle disposizioni dell'articolo 106, paragrafo 2, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti di Stato sotto forma di compensazione degli obblighi di servizio pubblico, concessi a determinate imprese incaricate della gestione di servizi di interesse economico generale, notificata con il numero C(2011) 9380;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS del 28 febbraio 2013, recante *“Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale”*;

VISTA la delibera n. 385/13/CONS del 20 giugno 2013, recante *“Approvazione – con modifiche – delle condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale”* e successive modifiche e integrazioni;

VISTA la delibera n. 92/13/CONS del 13 febbraio 2013, recante *“Approvazione - con modifiche - delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva offerto da Poste Italiane”*;

VISTA la delibera n. 728/13/CONS del 19 dicembre 2013, relativa alla determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali come modificata dalla delibera 396/15/CONS del 25 giugno 2015, recante *“Nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali ai sensi dell'art. 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2014, n. 190”*, e dalla delibera n. 384/17/CONS del 5 ottobre 2017, *“Riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane”*;

VISTA la delibera n. 342/14/CONS del 26 giugno 2014, recante *“Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane”*, che modifica i criteri di distribuzione fissati dall'articolo 2 del decreto ministeriale del 7 ottobre 2008, integrandoli con specifiche previsioni a tutela degli utenti del servizio postale universale che abitano zone con scarsa densità abitativa;

VISTA la delibera n. 413/14/CONS del 31 luglio 2014, recante *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*;

VISTA la legge 23 dicembre 2014, n.190, che ha previsto che il Contratto di programma abbia durata quinquennale e ha stabilito il relativo onere a carico della finanza pubblica nell'importo massimo di 262,4 milioni di euro a decorrere dall'anno 2015, cui si provvede nell'ambito delle risorse previste a legislazione vigente allo scopo finalizzate;



VISTA la legge 23 dicembre 2014, n.190, in base alla quale gli obiettivi percentuali medi di recapito dei servizi postali universali sono riferiti al recapito entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale, salvo quanto previsto per gli invii di posta prioritaria;

VISTA la legge 23 dicembre 2014, n.190, che, modificando l'articolo 3, comma 7 del decreto legislativo n. 261 del 1999, consente la possibilità di estendere fino ad un quarto della popolazione nazionale l'implementazione del modello di recapito a giorni alterni in presenza di particolari situazioni in ambiti territoriali con una densità inferiore a 200 abitanti/kmq;

VISTA la legge 23 dicembre 2014, n.190, secondo cui l'Autorità, anche al fine di assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale in relazione alle risorse pubbliche disponibili, ricevuta la proposta presentata dal fornitore del servizio universale, provvede a deliberare nuovi obiettivi statistici di qualità e una nuova determinazione delle tariffe degli invii di posta prioritaria e degli altri servizi universali;

VISTA la delibera n. 129/15/CONS dell'11 marzo 2015, *“Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali”*;

VISTA la delibera n. 395/15/CONS del 25 giugno 2015, *“Autorizzazione all'attuazione di un modello di recapito a giorni alterni degli invii postali rientranti nel servizio universale”*;

VISTO il Contratto di programma 2015 – 2019, autorizzato dalla Commissione europea con decisione SA.43243 (2015/N) del 4 dicembre 2015 e successivamente stipulato tra le parti il 15 dicembre 2015;

VISTO il decreto ministeriale 25 agosto 2016, con il quale il Ministero dello sviluppo economico – in considerazione delle valutazioni contenute nella delibera n. 379/16/CONS del 28 luglio 2016 – attesta, per il periodo dal 30 aprile 2011 al 30 aprile 2016, la conformità del servizio postale universale affidato a Poste Italiane, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58;

VISTO il decreto legge 30 dicembre 2016, n. 244, come convertito dalla legge 27 febbraio 2017, n. 19, che ha confermato il riconoscimento di agevolazioni tariffarie per gli invii delle imprese editoriali e delle associazioni senza scopo di lucro;

VISTA la legge annuale per il mercato e la concorrenza 4 agosto 2017, n. 124 che ha disposto l'abrogazione, a decorrere dal 10 settembre 2017, del regime di esclusiva in favore di Poste Italiane dei servizi di notifica a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (art. 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285);

VISTA la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge di bilancio 2018), in base alla quale il contratto di programma può prevedere, su richiesta di una delle parti, le attività di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali fino a 5 chilogrammi di



peso e i piccoli Comuni possono stipulare appositi protocolli aggiuntivi con il fornitore del servizio postale universale volti a potenziare l'offerta complessiva dei servizi in specifici ambiti territoriali;

VISTO la delibera n. 77/18/CONS del 20 febbraio 2018, di *“Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (art. 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”*;

VISTA la delibera n. 266/18/CONS del 06 giugno 2018, *“Nuove tariffe base dei servizi postali universali per l’editoria”*, come modificata dalla delibera n. 453/18/CONS del 18 settembre 2018;

VISTA la delibera n. 399/18/CONS del 25 luglio 2018, con la quale l’Autorità ha avviato l’analisi statica e dinamica del mercato dei servizi di consegna dei pacchi, nonché la valutazione sul modo in cui le piattaforme di vendita *on-line* influenzino le dinamiche competitive del mercato delle consegne dei pacchi;

VISTA la delibera n. 452/18/CONS del 18 settembre 2018, *“Definizione del test di replicabilità delle offerte di servizi di recapito di invii multipli di Poste Italiane e dei criteri per la sua conduzione”*;

VISTA la delibera n. 600/18/CONS del 12 dicembre 2018, *“Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale”*;

VISTA la legge 30 dicembre 2018, n. 145 (legge di bilancio 2019) con la quale sono state apportate modifiche al testo della legge 20 novembre 1982, n. 890, relativo alle notifiche a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni al codice della strada;

VISTA la delibera n. 155/19/CONS dell’8 maggio 2019, *“Integrazioni alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145”*;

VISTA la delibera n. 214/19/CONS, *“Verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2015 e 2016”*.

VISTO il decreto legge n. 34 del 2019 (“decreto crescita”) convertito dalla legge n. 58 del 2019 che promuove la semplificazione, per i cittadini e le imprese, dell’accesso universale ai nuovi servizi anche di comunicazione elettronica e il sostegno allo sviluppo del commercio elettronico, anche attraverso le strutture e le piattaforme tecnologiche del fornitore del servizio universale;

CONSIDERATO di esprimere parere favorevole sullo schema trasmesso con condizioni e di formulare, altresì, alcune osservazioni ai fini del coordinamento complessivo del testo con la normativa di riferimento e della migliore attuazione del contratto di programma;



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
AGCOM COMUNICAZIONI

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## DELIBERA

### Art. 1

1. L'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 275, della legge 30 dicembre 2014, n. 190, esprime parere favorevole sullo schema di contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A., pervenuto in data 12 luglio 2019, con le condizioni e le osservazioni riportate nell'allegato A alla presente delibera.

Napoli, 18 luglio 2019

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Martusciello

Firmato digitalmente da:Antonio Martusciello  
Organizzazione:AGCOM/95011660636  
Data:22/07/2019 17:47:48

Firmato digitalmente da:Angelo Marcello Cardani  
Data:23/07/2019 11:34:38

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Riccardo Capecchi



RICCARDO CAPECCHI  
AGCOM  
22.07.2019 15:33:41  
UTC

## ALLEGATO A ALLA DELIBERA 349/19/CONS

### *Parere sullo schema di contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane.*

1. Si osserva preliminarmente che il testo proposto, nella parte di pertinenza di questa Autorità, vale a dire quella relativa alle prestazioni di servizio universale e ai relativi oneri, non introduce innovazioni significative al testo del contratto attualmente vigente.

Rispetto al testo precedente sono, invece, notevolmente ampliati i servizi, le iniziative e le attività rivolte ai cittadini, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni.

Com'è noto, si tratta di prestazioni, che Poste italiane si impegna a fornire, che devono essere inquadrate nell'ambito dei servizi di interesse generale e non rientrano tra le prestazioni del servizio postale universale previste nella direttiva 97/67/CE e nella normativa relativa al settore postale.

Si rammenta che la Commissione, e l'orientamento è consolidato e particolarmente rigoroso<sup>1</sup>, distingue nettamente le attività riconducibili ad una missione di servizio pubblico rispetto a quelle inquadrabili nel servizio postale universale, sia sotto il profilo delle finalità perseguite, sia della sfera dei potenziali beneficiari, sia, infine, sotto il profilo del finanziamento che, nel primo caso, è imputabile unicamente allo Stato.

2. È stata quindi confermata la scelta, già seguita nella predisposizione del precedente contratto, di racchiudere più "oggetti" nello stesso strumento contrattuale e ciò impone di differenziare i due diversi ambiti e di prevedere idonei strumenti per

---

<sup>1</sup> Si veda la decisione della Commissione europea del 20 novembre 2011, C(2012) 8230, in materia di aiuti di Stato, relativamente alle compensazioni statali concesse a Poste Italiane S.p.a. per la fornitura del servizio universale e per le agevolazioni tariffarie offerte a imprese editrici, organizzazioni senza scopo di lucro e candidati alle elezioni politiche nel periodo 2009-2011.

separare contabilmente il servizio universale postale dai servizi di interesse generale.

Anche lo schema proposto, dunque, opportunamente chiarisce, e in alcuni passaggi andrebbe forse meglio precisato, che la fornitura di servizi ulteriori (al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni) è attività che deve essere tenuta distinta dall'affidamento del servizio postale universale anche sotto il profilo contabile.

Nel testo si precisa, altresì, che tali servizi non possono essere finanziati con le risorse previste per la copertura degli oneri del servizio universale; sotto tale profilo, considerate le molteplici attività che possono dirsi ulteriori rispetto al servizio universale postale, sarebbe opportuno sostituire l'ultimo periodo del comma 3 dell'articolo 5 con il seguente: *“Tutti i servizi, le attività e le iniziative di cui al presente articolo sono erogati nel rispetto della normativa pro tempore vigente e non sono finanziati mediante l'impiego delle risorse di cui all'articolo 6 del presente contratto”*.

Ciò premesso, l'Autorità esprime parere favorevole sullo schema di contratto di programma 2015-2019 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane con le seguenti condizioni.

3. Il comma 3 dell'articolo 6, in materia di oneri del servizio postale universale, deve essere riformulato, definendo, più correttamente, che l'attività di verifica del costo netto è compito istituzionale e non facoltà che può essere esercitata dall'Autorità. Conseguentemente sarebbe opportuno sostituire l'ultimo periodo del comma 3 con il seguente: *“Restano salve le determinazioni di competenza dell'Autorità in materia di quantificazione annuale dell'onere del servizio universale, nonché di attivazione e determinazione del contributo al fondo di compensazione di cui all'articolo 3, comma 12, lett. b) del decreto legislativo n. 261 del 1999, previa notifica preventiva e autorizzazione della Commissione europea.”*.

4. Sempre con riferimento all'articolo 3, si osserva che i compiti e gli obblighi della società possono sostanziarsi negli obiettivi di qualità che sono definiti dall'Autorità.



Riprendendo un tema già sollevato nel parere reso sul precedente contratto, si osserva che la mancata previsione di un sistema di penali applicabili al verificarsi di scostamenti significativi rispetto agli obiettivi di qualità fissati *aliunde*, appare assolutamente anomala.

In generale, nelle ipotesi di affidamento di un servizio di pubblica utilità, la possibilità di applicare una penale è sicuramente uno strumento che rafforza il vincolo contrattuale, che consente una verifica organica e razionale sul rispetto degli impegni assunti ed induce la parte all'esatto adempimento della prestazione dovuta.

Contrariamente a quanto previsto in passato, nel precedente contratto e nello schema ora proposto, la mancata realizzazione degli obiettivi di qualità può quindi avere come conseguenza soltanto l'applicazione di sanzioni amministrative che, com'è stato posto in risalto in una segnalazione al Governo<sup>2</sup>, nel settore postale hanno scarsa efficacia deterrente, soprattutto in relazione alle fattispecie più gravi, per effetto della possibilità di ricorrere al pagamento in misura ridotta (c.d. oblazione).

Si conferma, pertanto, ed il rilievo è ulteriormente rafforzato dall'esperienza fin qui maturata, che l'assenza di penali commisurate al mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità finisce per rappresentare un indubbio indebolimento della garanzia di una corretta esecuzione delle prestazioni che devono essere rese dal fornitore del servizio universale.

Ai fini del coordinamento complessivo del testo con la normativa di riferimento e della migliore attuazione del contratto di programma, l'Autorità formula, altresì, le seguenti osservazioni.

5. Nelle premesse, che "costituiscono parte integrante e sostanziale" del contratto, è stato riportato in modo esauriente il quadro normativo all'interno del quale si inserisce il contratto di programma.

---

<sup>2</sup> Segnalazione al Governo del 4 febbraio 2015 in merito al sistema sanzionatorio di competenza dell'Autorità nel settore dei servizi postali

Si osserva, tuttavia, che nella citazione del decreto legge 30 dicembre 2016, n. 244, in materia di proroga delle agevolazioni tariffarie per gli invii delle imprese editoriali e delle associazioni senza scopo di lucro, andrebbe espunto l'inciso "nell'ambito dei servizi postali universali", perché è una specificazione non contemplata dalla norma che sembrerebbe riproporre una sovrapposizione tra l'area delle prestazioni del servizio universale postale e quelle riferibili ad un servizio di interesse economico generale, quali sono appunto le agevolazioni tariffarie, che, per i motivi già esposti in precedenza, non è corretta perché si tratta di missioni di servizio pubblico distinte, con regimi giuridici differenziati.

6. L'articolo 2 è rubricato "*Attività e modalità di erogazione del servizio universale e obiettivi di razionalizzazione dei costi e di efficienza di gestione*". Il comma 3 riguarda la possibilità di affidare attività strumentali ad altre società: opportunamente si prevede che l'Autorità sia informata sugli affidamenti effettuati.

Come già osservato, secondo i principi che regolano i contratti di programma (o di servizio), sarebbe corretto prevedere che sia la parte contraente ad autorizzare la prestazione di attività da parte di soggetti terzi o quantomeno che sia informata delle vicende che possono incidere sull'adempimento degli obblighi di fornitura del servizio postale universale.

Al comma 5, sarebbe opportuno specificare che l'elenco degli uffici deve essere inviato "entro il mese di marzo" di ogni anno di riferimento, anziché, genericamente, "entro l'inizio di ogni anno".

Sulla possibilità, prevista dal comma 6 dell'articolo 2 in esame, che l'Autorità possa autorizzare un ulteriore margine di tolleranza in materia di recapito a giorni alterni permangono gli stessi dubbi già evidenziati con riferimento al contratto precedente. Il limite massimo entro il quale la deroga può essere autorizzata è stato già innalzato dal Legislatore e ciò non consente ulteriori margini di tolleranza: si chiede pertanto espungere l'ultimo periodo del citato comma 6.

7. Nello schema proposto è stata opportunamente eliminata la disposizione che compariva all'art. 2, comma 7, del precedente contratto di servizio, che consentiva la rimodulazione della frequenza di recapito e raccolta.

La rimodulazione della frequenza di recapito e raccolta deve trovare fondamento in una norma primaria. Nel precedente contratto tale norma aveva una natura "programmatica" e la concreta attuazione si è già avuta con la regolamentazione del recapito/raccolta a giorni alterni determinando così una sorta di consumazione del potere regolamentare affidato dal Legislatore all'Autorità.

8. Nel testo proposto, rispetto al contratto vigente, sono state inserite delle disposizioni relative alle caratteristiche e ai criteri di distribuzione delle cassette di impostazioni.

Sulle nuove caratteristiche, tratteggiate all'art. 5, comma 6, non si hanno particolari osservazioni e, in ogni caso, sono innovazioni che si inquadrano nelle iniziative e nei progetti "a favore dei cittadini, delle imprese e delle pubbliche amministrazioni" che non generano oneri destinati ad essere finanziati nell'ambito del servizio universale.

9. Per quanto riguarda i criteri di distribuzione delle cassette di impostazione si può sicuramente convenire sulla necessità di rivederli e modificarli; quelli vigenti, definiti ormai più di dieci anni fa<sup>3</sup>, fotografavano una situazione ed i bisogni della collettività che ora sono radicalmente e rapidamente mutati; ne è riprova evidente l'incessante calo dei volumi di invii di corrispondenza e, in particolare, proprio degli invii singoli di corrispondenza non registrata (lettere e cartoline ordinarie) che sono quelli che possono essere accettati nella rete attraverso le cassette di impostazione.

La modifica proposta può essere dunque sicuramente accolta. Poste italiane, entro il primo semestre del 2020, si impegna a formulare all'Autorità una proposta di

---

<sup>3</sup> Decreto ministeriale 7 ottobre 2008 concernente i criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 252 del 27 ottobre 2008

rimodulazione dei criteri di distribuzione tenuto conto dell'andamento dei volumi postali e della misurazione dell'effettivo utilizzo delle cassette da parte degli utenti.

Sulla competenza attribuita in materia a questa Autorità si rammenta<sup>4</sup> che i "punti di accesso" della rete postale, che consentono la raccolta degli invii postali, sono *"ubicazioni fisiche, comprendenti in particolare gli uffici postali e le cassette postali, messe a disposizione del pubblico, o sulla via pubblica o nei locali del fornitore del servizio universale o dei fornitori dei servizi postali, dove gli invii postali possono essere depositati dai mittenti nella rete postale"* (art. 1, comma 2, lett. c) del d. lgs. n. 261/1999).

Spetta all'Autorità, attraverso l'adozione di provvedimenti di natura regolatoria *"la fissazione dei criteri di ragionevolezza funzionali alla individuazione dei punti del territorio nazionale necessari a garantire una regolare ed omogenea fornitura del servizio"* (art. 2, comma 4, lett. c) del d. lgs. n. 261/1999), in relazione alle necessità a cui il servizio universale è chiamato a rispondere: il rispetto delle esigenze essenziali, l'offerta di un trattamento identico agli utenti in condizioni analoghe, la fornitura di un servizio in via continuativa, la capacità di adeguarsi all'evolversi delle esigenze dell'utenza e del contesto tecnico, economico e sociale.

**10.** L'articolo 3 descrive i compiti e gli obblighi della società in materia di prestazione del servizio universale postale.

Nella seconda parte del comma 5 e nei commi 6 e 7 del medesimo articolo, tuttavia, sono elencate una serie di attività e iniziative – nell'ordine, sull'installazione di *locker*, per l'ammodernamento degli uffici, per la realizzazione di un incubatore di attività di *start-up* in materia di logistica - che esulano dall'ambito del servizio universale postale e che, come espressamente precisato nel testo, non possono essere finanziate con le risorse previste all'articolo 6.

Si suggerisce, quindi, per coerenza espositiva e per marcare, come già in

---

<sup>4</sup> L'art. 3, comma 1, del d. lgs. n. 261/1999 stabilisce che le prestazioni del servizio universale sono fornite *"permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale..."* e che il successivo comma 5, chiarisce che in *"tutti i punti del territorio nazionale"* è assicurata *"l'attivazione di un congruo numero di punti di accesso"* sulla base di criteri di ragionevolezza, al fine di tener conto delle esigenze dell'utenza.

precedenza esposto, il differente regime di tali attività ed iniziative rispetto a quello delle prestazioni che rientrano nell'ambito del servizio universale postale, di inserire queste previsioni nell'ambito dell'articolo 5 che si occupa specificamente delle prestazioni e attività ulteriori, fornite "ai cittadini, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni".

**11.** Al comma 9 dell'articolo 3 si menzionano le verifiche periodiche affidate ad un organismo indipendente. La previsione ricalca la disposizione di cui all'art. 12, comma 4, del decreto legislativo n. 261 del 1999, che tuttavia impone la pubblicazione dei risultati della verifica, ma non la trasmissione alla società sottoposta al controllo della qualità.

Al riguardo si osserva che l'organismo indipendente è soggetto di cui si avvale l'Autorità per svolgere l'attività di controllo della qualità e che i risultati delle verifiche svolte dall'organismo possono essere il presupposto per l'attività di vigilanza e per la successiva attività sanzionatoria.

L'obbligo dell'Autorità di trasmettere, per di più con cadenza mensile, al soggetto controllato le relazioni sul monitoraggio della qualità che riguardano quest'ultimo appare, come già osservato in altri occasioni, a dir poco anomalo e sicuramente non rispondente ai principi basilari in materia di controllo e di rapporti tra controllante e controllato.

Si chiede, dunque, di modificare la formulazione dell'ultimo periodo del comma in esame con la seguente: *"Gli oneri inerenti alla verifica e alla pubblicazione dei risultati sono a carico della Società, alla quale l'Autorità trasmette di norma periodicamente i risultati pervenuti ove non ostino ragioni di segretezza e ciò non ostacoli il regolare svolgimento dell'attività di vigilanza"*.

**12.** Sul testo dell'articolo 3 si osserva, infine, che sembra opportuno ridurre, da due a tre mesi, il termine indicato al comma 10 per l'invio i risultati di qualità conseguiti nei servizi non sottoposti a monitoraggio dall'Autorità attraverso un organismo indipendente.

Si propone la seguente riformulazione del comma: *“La Società trasmette all’Autorità con cadenza semestrale, e comunque entro i due mesi successivi alla scadenza del semestre di riferimento, i risultati di qualità conseguiti nei servizi inclusi nel servizio universale non sottoposti al monitoraggio di cui al comma 9. I predetti risultati, unitamente a quelli relativi al monitoraggio di cui al comma 9 sono pubblicati dall’Autorità con periodicità annuale. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell’Autorità”*.

Sempre al fine di una tempestiva acquisizione di notizie e informazioni necessarie per svolgere l’attività di vigilanza demandata a questa Autorità si chiede che all’art. 9, comma 1, sia specificato che l’area informativa dedicata all’Autorità deve essere aggiornata “costantemente”.

**13.** Nel testo del comma 12, dedicato agli strumenti di tutela a disposizione degli utenti, deve essere aggiunto il riferimento alla delibera n. 600/18/CONS del 12 dicembre 2018, peraltro citata nelle premesse, con la quale è stato approvato il regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale.

Il comma 12 potrebbe essere così riformulato: *“Ai sensi dell’articolo 14 del decreto legislativo n. 261 del 1999, la Società si impegna alla puntuale attuazione delle procedure di reclamo e di conciliazione in favore degli utenti, di cui alla delibera dell’Autorità n. 184/13/CONS del 28 febbraio 2013, nonché delle disposizioni relative al sistema dei rimborsi, degli indennizzi e agli obblighi di reportistica di cui alla delibera dell’Autorità n. 413/14/CONS, come descritte nella carta della qualità del servizio pubblico postale, e delle disposizioni in materia di indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale di cui alla delibera dell’Autorità n. 600/18/CONS del 12 dicembre 2018. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell’Autorità”*.

14. Sul tema dei rapporti internazionali, e in particolare dei lavori che si svolgono in ambito UPU, si osserva che le decisioni assunte in tale sede avranno un sempre più marcato rilievo per l'evoluzione di alcuni settori del mercato postale, con effetti significativi sulle imprese che operano a livello nazionale.

Al fine di un più efficace, e preventivo, coordinamento si propone di sostituire il comma 2 dell'articolo 8 con il seguente: *“La Società partecipa, previo indirizzo del Ministero e coordinamento con l'Autorità e con le Amministrazioni pubbliche competenti, ai lavori dell'Unione Postale Universale (U.P.U.) e alle conferenze indette dalle organizzazioni governative internazionali, informando altresì regolarmente il Ministero e l'Autorità sui lavori e sulle decisioni assunte in tali sedi”*.