

SCHEMA DI PROVVEDIMENTO

**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**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 marzo 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la 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 n. 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, *concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante *“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”* (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il Contratto di Programma 2009-2011 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A. (di seguito denominata Poste Italiane), approvato con legge 12 novembre 2011, n.183 (di seguito denominato Contratto di programma) e, in particolare, l'art. 2, comma 7;

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 del 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21, che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'articolo 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS, del 28 novembre 2014;

VISTA la legge 23 dicembre 2014, n. 190, (di seguito denominata Legge di stabilità) recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale*” e, in particolare:

- l’art. 1, comma 277, ove si dispone che il nuovo contratto di programma per il quinquennio 2015-2019 possa prevedere l’introduzione di “*misure di razionalizzazione del servizio*” al fine di adeguare i livelli di servizio alle mutate esigenze degli utenti e di assicurare la sostenibilità dell’onere del servizio universale;
- l’art. 1, comma 278, che inserisce all’art. 1, comma 2, d.lgs. n. 261/1999, dopo la lettera f), le seguenti:
 - f-bis) "invio di posta prioritaria": servizio espresso di corrispondenza non massiva verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero per il quale sono fissati obiettivi medi per il recapito da effettuare entro il giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale;
 - f-ter) "invio di corrispondenza ordinaria": servizio base di corrispondenza non massiva verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero per il quale sono fissati obiettivi medi per il recapito da effettuare entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale;
- l’art. 1, comma, 279, ove si dispone che “*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. Il fornitore del servizio universale è tenuto ad adottare modalità operative di esecuzione del servizio universale tali da garantire l’ottimizzazione dei processi, anche tenendo conto dello sviluppo tecnologico e digitale, in coerenza con gli obiettivi di qualità propri di ciascuno dei servizi*”;
- l’art. 1, comma 280, ove si dispone che “*Tenuto conto della necessità ed urgenza di consentire agli utenti di usufruire di ulteriori servizi postali universali e di adeguare i livelli di servizio alle mutate esigenze legate all’offerta e qualità del servizio stesso in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, anche al fine di assicurare la sostenibilità dell’onere del servizio universale in relazione alle risorse pubbliche disponibili come definite alla lettera b) del comma 274, provvede, ricevuta la proposta presentata dal fornitore del servizio universale,*

entro sessanta giorni a decorrere dalla data di comunicazione della proposta stessa, a deliberare nuovi obiettivi statistici di qualità e una nuova determinazione delle tariffe degli invii di posta prioritaria e degli altri servizi universali, individuando soluzioni che consentano la maggiore flessibilità nello stabilire le tariffe in correlazione all'andamento dei volumi di traffico”;

VISTA la delibera n. 640/12/CONS, del 20 dicembre 2012, recante “*Approvazione della manovra tariffaria di Poste Italiane di cui al procedimento avviato con delibera 286/12/CONS*”;

VISTA la delibera n. 92/13/CONS, del 6 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, recante “*Determinazione delle tariffe massime dei servizi postali rientranti nel servizio universale*”;

VISTA la nota di Poste Italiane, ricevuta il 12 gennaio 2015, con la quale la società propone i nuovi obiettivi statistici di qualità e le nuove tariffe degli invii postali universali ai sensi dell’art. 1, comma 280 della Legge di stabilità e, in particolare, l’annesso documento denominato “*La nuova architettura del servizio postale universale*” e il relativo allegato 1;

VISTA la risposta di Poste Italiane, pervenuta l’11 febbraio 2015, alla richiesta d’informazioni inviata dall’Autorità;

CONSIDERATO quanto segue:

1 IL QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE DI RIFERIMENTO

1.1 La legislazione europea e nazionale

1. Con la direttiva 97/67/CE del 15 dicembre 1997 (cd. “prima direttiva postale”), emendata dal legislatore europeo con le direttive n. 2002/39/CE del 10 giugno 2002 (cd. “seconda direttiva postale”) e n. 2008/6/CE (c.d. “terza direttiva postale”), è stato avviato il processo di armonizzazione e liberalizzazione dei mercati dei servizi postali, al fine di addivenire al pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari. Le finalità scolpite dal legislatore europeo hanno fornito la cornice normativa di riferimento per il legislatore italiano che ha recepito la normativa europea con il d.lgs. n. 261/1999, come modificato – in sede di recepimento della seconda e terza direttiva postale – dai decreti legislativi n. 384/2003 e n. 58/2011
2. Particolare rilievo rivestono le norme in materia di servizio universale postale il cui portato è rappresentato, da un lato, dalla qualità dei servizi offerti e, dall’altro, dall’accessibilità del prezzo, così come si ha evidenza dalla lettura del *Considerato 11* della direttiva n. 97/67/CE ai sensi del quale “è essenziale garantire a livello comunitario un servizio postale universale che offra un insieme minimo di servizi di qualità specifica che devono essere forniti in ciascuno Stato membro ad un prezzo accessibile a tutti gli utenti, indipendentemente dalla loro localizzazione geografica”. Il legislatore nazionale ha conseguentemente previsto, in sede di recepimento, che la fornitura del servizio universale sia assicurata permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, a prezzi accessibili all’utenza e con prestazioni di qualità determinata (art. 3, comma 1, del d.lgs. n. 261/1999). Nel delineare gli obiettivi cui risponde il servizio universale, l’art. 3, comma 8, del d.lgs. n. 261/1999, prevede, quindi, che il contenuto del servizio universale possa “evolvere in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze dell’utenza”. Proprio tale principio trova eco nelle norme introdotte, in materia, dalla l. n. 190/2014 che, all’art. 1, comma 277, consente di prevedere, nel contratto di programma, “misure di razionalizzazione del servizio e di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito sull’intero territorio nazionale” stante il fine di “adeguare i livelli di servizio alle mutate esigenze degli utenti in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché di assicurare la

sostenibilità dell'onere del servizio universale in relazione alle risorse disponibili.

3. Nel rimodulare quanto previsto dall'art. 1, comma 2, del d.lgs. n. 261/1999, il legislatore ridefinisce il servizio di posta prioritaria e reintroduce, fornendone la definizione, quello di posta ordinaria e (art. 1, comma 278, della l. n. 190/2014), fissandone gli obiettivi medi per il recapito, rispettivamente, *“entro il giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale”* (J+1) e *“entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale”* (J+4). Ad eccezione di quanto stabilito per gli invii di posta prioritaria, gli obiettivi percentuali medi di recapito dei servizi postali universali sono fissati, ex art. 1, comma 279, della l. n. 190/2014, *“entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale”* (J+4).
4. Con riguardo alla qualità dei servizi offerti, Poste Italiane è chiamata ad individuare *“modalità operative di esecuzione del servizio universale”* che – tenuto conto dello sviluppo tecnologico e digitale, nonché coerentemente con gli *“obiettivi di qualità”* di ciascun servizio – consentano di assicurare *“l'ottimizzazione dei processi”* (art. 1, comma 279, ultimo alinea, della l. n. 190/2014). L'offerta e qualità del servizio postale universale, le cui esigenze mutano in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, costituiscono il parametro di riferimento cui adeguare i livelli di servizio, finalità quest'ultima che – unitamente alla *“necessità ed urgenza di consentire agli utenti di usufruire di ulteriori servizi postali universali”* – funge da guida per l'Autorità all'atto di *“deliberare nuovi obiettivi statistici di qualità e una nuova determinazione delle tariffe degli invii di posta prioritaria e degli altri servizi universali”*, così come previsto dall'art. 1, comma 280, della l. n. 190/2014. Tale disposizione da ultimo richiamata individua, poi, l'ulteriore obiettivo della sostenibilità dell'onere del servizio universale in relazione alle risorse pubbliche disponibili (il cui ammontare risulta pari a 262,4 milioni di euro che, a decorrere dall'anno 2015, costituiscono l'importo massimo dell'onere finanziabile a carico della finanza pubblica), a tal fine prevedendo che l'Autorità individui *“soluzioni che consentano la maggiore flessibilità nello stabilire le tariffe in correlazione all'andamento dei volumi di traffico”*.

5. Allo stato, la normativa regolamentare di riferimento è definita dalla delibera n. 728/13/CONS che, in linea con quanto stabilito dalle norme di rango primario (europeo e nazionale), individua nell'equità e nella ragionevolezza i vincoli alla determinazione dei prezzi massimi praticabili. Del resto, sono questi i criteri cardine (unitamente a quelli di trasparenza e non discriminazione degli utenti) individuati dal legislatore per la fissazione, da parte dell'Autorità, delle tariffe, nella misura massima, delle prestazioni rientranti nel servizio universale.
6. Ciò che emerge, pertanto, dal quadro normativo, tanto primario quanto regolamentare, di riferimento, è l'endiadi "nuovi" obiettivi statistici di qualità e "nuova" determinazione delle tariffe dei servizi postali universali, nei casi in cui non vi sia una loro regolamentazione nella delibera n. 728/13/CONS ovvero si renda necessaria una rimodulazione di quelli già disciplinati in considerazione delle finalità delineate dal legislatore con la Legge di stabilità 2015.

2 LA PROPOSTA DI POSTE ITALIANE

7. La proposta di Poste Italiane, pervenuta in Autorità in data 12 gennaio 2015, (di seguito denominata proposta) ha per oggetto le nuove condizioni economiche (espresse in termini di tariffe massime) ed i nuovi *standard* di qualità (obiettivi di velocità e affidabilità del recapito) di alcuni dei servizi di posta nazionale ed internazionale inclusi nel perimetro del servizio universale.
8. Nella proposta, Poste Italiane, prima di illustrare le modifiche proposte per i prezzi e per gli *standard* qualitativi dei servizi, sintetizza le implicazioni della Legge di stabilità per la determinazione dei prezzi e della qualità del servizio universale e fornisce una breve disamina dell'evoluzione del mercato della corrispondenza a livello internazionale e nazionale, con particolare riguardo alle mutate caratteristiche della domanda di servizi postali. Nei paragrafi che seguono, si riporta una sintesi della proposta per argomenti.

1.2 Il contesto di riferimento analizzato da Poste Italiane

9. Poste Italiane rileva come negli ultimi anni si sia assistito ad una forte accelerazione delle dinamiche del mercato postale, sia in termini di evoluzione tecnologica, sia di cambiamento delle esigenze degli utenti.
10. Lo sviluppo e la crescente diffusione delle tecnologie di comunicazione digitale hanno modificato profondamente le esigenze e le abitudini di consumo delle famiglie, delle imprese e della Pubblica Amministrazione (PA).¹ Questo fenomeno, noto come *e-substitution*, si è inserito su un *trend* già negativo della corrispondenza, legato anche alle razionalizzazioni degli invii effettuate da molti grandi speditori (PA, *utilities* e banche) allo scopo di contenere i costi. Per queste ragioni il mercato postale, in tutti i Paesi industrializzati, ha registrato un drastico calo della domanda: in meno di 10 anni i principali operatori europei hanno perso fino ad un terzo dei volumi postali, trovandosi così costretti ad un profondo ripensamento, per il futuro, del ruolo del servizio universale.
11. Poste Italiane sottolinea come il mercato italiano abbia subito un calo maggiore rispetto agli altri Paesi: i volumi gestiti da Poste Italiane, compresi quelli del servizio universale, tra il 2004 ed il 2013, si sono ridotti di oltre il 40% degli invii totali gestiti.² Secondo Poste Italiane al drastico calo dei volumi postali non si è, tuttavia, accompagnato un adeguamento progressivo del modello di servizio universale e della relativa struttura. Al contrario, i livelli di servizio (e la relativa struttura dei costi) sono rimasti ancorati ad un sovradimensionamento della domanda degli utenti, generando di conseguenza un costo sproporzionato rispetto alle reali esigenze dei clienti ed alla concreta disponibilità di fondi pubblici a ristoro dell'onere del servizio universale. Inoltre, l'immutata rigidità degli obblighi di servizio (ad esempio, la previsione del recapito il giorno successivo all'invio per la posta prioritaria) avrebbe finora

1 Le lettere e le cartoline sono state, in molti casi, sostituite da *e-mail* e servizi di messaggistica (accessibili anche in mobilità) e, in molti casi, la posta raccomandata è stata sostituita per le comunicazioni ufficiali dalla posta elettronica certificata.

2 La percentuale di volumi persi in media ogni anno è passata da circa l'1% tra il 2004 ed il 2006, a circa l'11% tra il 2011 ed il 2013 e Poste Italiane prevede che tale *trend* negativo continuerà nei prossimi anni.

contribuito ad alimentare il forte divario tra le caratteristiche dei servizi offerti ed i reali bisogni dei clienti.³

12. In questo scenario, secondo Poste Italiane, un ruolo importante per il riassetto del mercato postale è senza dubbio giocato dalla dematerializzazione dei processi economici (ad esempio, vendite e contratti conclusi a distanza) che richiede soluzioni di recapito sempre più rapide e flessibili. In tal senso, Poste Italiane si propone di accompagnare il percorso del Paese verso un maggiore sviluppo dei servizi digitali, sia tramite i propri servizi telematici e di pagamento, sia tramite una riconfigurazione della propria struttura di recapito.
13. Da ultimo, Poste Italiane evidenzia che la revisione complessiva del servizio universale è necessaria al fine di rendere quanto più possibile sostenibile nel tempo la sua erogazione e preservarne quindi la continuità nel tempo. Secondo i dati riportati per gli anni dal 2011 al 2019, i risultati netti di Poste Italiane nel settore postale in assenza di interventi di revisione del servizio universale, registrerebbero perdite crescenti a livelli ben superiori rispetto alle compensazioni garantite dallo Stato.

2.1 Compatibilità della proposta con le disposizioni regolamentari vigenti

14. Poste Italiane osserva che l'ultimo intervento regolamentare in tema di determinazione delle tariffe dei servizi postali facenti parte del servizio universale è la delibera n. 728/13/CONS, che riguarda il periodo 2014-2016. Nella propria proposta, Poste Italiane prospetta elementi di differenziazione, rispetto alla delibera, solo ove necessari a garantirne la coerenza con le nuove disposizioni della Legge di stabilità.
15. In tal senso, Poste Italiane ritiene necessario innanzitutto che nella delibera sia introdotta la definizione di posta ordinaria fornita dalla Legge di stabilità e sia modificato l'articolato per ricomprendere il servizio di posta ordinaria *retail* nel mercato degli invii singoli di posta indescritta e il servizio di posta ordinaria *pro* (per la clientela *business*) nel mercato degli invii multipli di posta indescritta.

³ Secondo quanto emerge da alcune ricerche di mercato, ad esempio, gli utenti italiani considererebbero di modesta importanza nell'ambito delle proprie scelte di consumo sia la velocità di consegna sia il recapito quotidiano.

16. Dal momento che, così come descritto nella proposta e alla luce del nuovo contesto, il nuovo servizio di posta ordinaria assume il ruolo di servizio volto a soddisfare le esigenze di comunicazione di base, ossia il ruolo prima svolto dalla posta prioritaria, Poste Italiane propone di traslare sulla posta ordinaria le regole stabilite dalla delibera n. 728/13/CONS per la posta prioritaria rientrante nella prima fascia di peso (0-20 grammi), di cui all'art. 9, commi 1 e 2, *lett. a)*, fatta salva l'esigenza di stabilire un meccanismo di correlazione dei prezzi ai volumi, come previsto dalla Legge di stabilità. Quanto al nuovo servizio di posta prioritaria, Poste Italiane osserva che, nel nuovo contesto, quest'ultimo sarà volto a soddisfare esigenze di consumo più evolute e presenterà caratteristiche tali da aumentare il valore percepito dall'utenza. Come sarà meglio illustrato successivamente, anche per questo servizio Poste Italiane propone, in linea con quanto previsto dalla Legge di stabilità, un meccanismo di correlazione dei prezzi ai volumi.

1.3 L'oggetto della proposta

17. La proposta ha per oggetto le nuove condizioni economiche ed i nuovi *standard* di qualità dei seguenti servizi di posta nazionale ed internazionale inclusi nel perimetro del servizio universale:

- Posta ordinaria nazionale (*retail* e *pro*);
- Posta prioritaria nazionale (*retail* e *pro*);
- Posta ordinaria internazionale;
- Posta prioritaria internazionale;
- Avviso di ricevimento (ordinario singolo e multiplo per l'interno e per l'estero);
- Posta ordinaria *on line* per l'interno e per l'estero;
- Posta prioritaria *on line* per l'interno e per l'estero.

18. Con riferimento a tutti gli altri prodotti rientranti nel servizio universale e non esplicitamente trattati nella proposta, Poste Italiane non introduce variazioni delle tariffe, ma propone la variazione degli obiettivi di qualità, così come illustrato nel seguito.

19. Le tariffe massime proposte da Poste Italiane per i diversi servizi, a partire dal [omissis] sono illustrate nei paragrafi che seguono.

2.1.1 Posta ordinaria nazionale

20. Le tabelle seguenti riportano i prezzi proposti da Poste Italiane per il nuovo servizio di posta ordinaria rispettivamente per i clienti *retail* (Tabella) e per quelli *business* (Tabella).

Tabella – Tariffe della posta ordinaria *retail*

Scaglioni di peso [g]	Piccolo <i>standard</i> [€/invio]	Medio <i>standard</i> [€/invio]	Extra <i>standard</i> [€/invio]
0 - 20	1,00	2,15	2,15
20 - 50	2,15	2,15	2,50
50 - 100		2,50	3,00
100 - 250		3,00	3,80
250 - 350		3,80	5,00
350 - 1000		5,00	5,50
1000 - 2000		5,50	6,00

Tabella – Tariffe della posta ordinaria *pro*

Scaglioni di peso [g]	Piccolo <i>standard</i> [€/invio]	Medio <i>standard</i> [€/invio]	Extra <i>standard</i> [€/invio]
0 - 20	0,70	1,70	1,75
20 - 50	1,70	1,75	1,80
50 - 100		1,80	2,60
100 - 250		2,60	2,70
250 - 350		2,70	4,50
350 - 1000		4,50	4,70
1000 - 2000		4,70	4,90

21. In linea con quanto previsto dalla Legge di stabilità, i servizi di posta ordinaria *retail* e *pro* proposti hanno un obiettivo di velocità pari a J+4, nel 90% dei casi, ed un obiettivo di affidabilità pari a J+6, nel 98% dei casi, per tutti gli scaglioni di peso e per tutti i formati, e saranno applicati in maniera uniforme su tutto il territorio nazionale.

22. Secondo Poste Italiane, il nuovo servizio di posta ordinaria assorbirà la maggior parte dei volumi attualmente spediti con il servizio di posta prioritaria ed avrà caratteristiche operative simili a quelle di tale servizio (ad esempio, per quanto riguarda i canali e le modalità di accettazione, i volumi e le modalità di recapito) per cui avrà costi comparabili con quelli dell'attuale posta prioritaria e coerenti con i prezzi proposti.⁴

2.1.2 Posta prioritaria nazionale

23. Nelle tabelle che seguono si riportano i nuovi prezzi proposti da Poste Italiane per i servizi di posta prioritaria *retail* (Tabella) e di posta prioritaria *pro* (Tabella).

Tabella – Tariffe della posta prioritaria *retail*

Scaglioni di peso [g]	Piccolo/Medio <i>standard</i> [€/invio]	Extra <i>standard</i> [€/invio]
0 - 100	3,00	4,00
100 - 500	5,00	6,00
500 - 2000	7,00	8,00

Tabella – Tariffe della posta prioritaria *pro*

Scaglioni di peso [g]	Piccolo/Medio <i>standard</i> [€/invio]	Extra <i>standard</i> [€/invio]
0 - 100	1,80	3,00
100 - 500	4,50	5,00
500 - 2000	6,00	6,50

⁴ Il prezzo della posta prioritaria *retail* è al momento pari a 0,8 euro/invio per la fascia di peso 0-20 grammi e per lo *standard* piccolo.

24. Il servizio di posta prioritaria proposto prevede una rimodulazione degli scaglioni di peso, rispetto a quelli attuali, al fine di soddisfare le esigenze di spedizione d'invii più pesanti. Il servizio prevede, oltre alla rapidità del recapito, la fornitura d'informazioni sull'esecuzione del recapito stesso (nel seguito anche denominata tracciatura), attraverso il sito *web* di Poste Italiane. In conseguenza delle modifiche introdotte, secondo Poste Italiane, la posta prioritaria proposta diverrebbe un prodotto *premium* veloce, utilizzato sia per spedizioni nazionali, sia per spedizioni internazionali (vedi *infra*).
25. Per quanto concerne gli obiettivi di qualità, l'obiettivo proposto di velocità della consegna è di un giorno lavorativo (J+1), nell'80% dei casi, e l'obiettivo di affidabilità della consegna è di quattro giorni lavorativi (J+4), nel 98% dei casi. Nella proposta è specificato che l'obiettivo di velocità va inteso come obiettivo di recapito "*entro il primo giorno utile dopo la spedizione*", considerate le implicazioni derivanti dall'implementazione della fornitura del servizio universale a giorni alterni (sia in fase di raccolta che di recapito).
26. Poste Italiane stima che il prezzo medio unitario del nuovo servizio di posta prioritaria (*retail e pro*) sia in linea con i costi sottostanti. In particolare Poste Italiane stima, nel primo anno a regime (2016), un costo medio pari a 3,44 €/invio per il servizio di posta prioritaria *retail* e di 1,97 €/invio per il servizio di posta prioritaria *pro*. Poste Italiane ritiene che l'incremento del costo medio unitario rispetto all'attuale servizio di posta prioritaria sia riconducibile sia alla circostanza che, riducendosi i volumi, i costi della rete logistica (J+1) incideranno in misura maggiore sui costi unitari della posta prioritaria, sia all'introduzione del servizio accessorio di rendicontazione degli esiti del recapito.

2.1.3 **Posta ordinaria e prioritaria internazionale**

27. Le seguenti tabelle riportano le tariffe proposte da Poste Italiane per i servizi di posta ordinaria (Tabella) e prioritaria (Tabella) internazionale. Per entrambi i servizi, le zone di destinazione coincidono con quelle attualmente vigenti per la posta prioritaria internazionale.

Tabella – Tariffe della posta ordinaria internazionale

Scaglioni di peso [g]	Zona 1 [€/invio]	Zona 2 [€/invio]	Zona 3 [€/invio]
Formato normalizzato			
Fino a 20	1,05	2,40	3,10
Formato compatto			
Fino a 50	2,90	3,90	4,90
50 - 100	3,90	4,90	6,90
100 - 250	5,40	8,40	10,40
250 - 350	6,00	8,50	12,00
Formato voluminoso			
Fino a 350	6,50	9,50	14,00
350 - 1000	8,00	13,00	18,00
1000 - 2000	13,00	22,5	27,00

28. Gli obiettivi di qualità del nuovo servizio di posta ordinaria internazionale sono:

- J+8 in Europa;
- J+12 nei Paesi del Mediterraneo;
- J+16 nei Paesi del Nord America e dell’Oceania;
- J+22 per il resto del mondo.

Tabella – Tariffe della posta prioritaria internazionale

Scaglioni di peso [g]	Zona 1 [€/invio]	Zona 2 [€/invio]	Zona 3 [€/invio]
Formato normalizzato + compatto			
Fino a 50	3,80	4,80	5,80
50 - 100	4,60	5,60	7,60
100 - 250	7,50	10,60	12,50
250 - 350	8,50	11,50	15,00
Formato voluminoso			
Fino a 350	9,50	12,50	17,00
350 - 1000	11,00	17,00	23,00
1000 - 2000	18,00	28,50	34,00

29. Gli obiettivi di qualità del servizio di posta prioritaria internazionale non subiscono modifiche rispetto a quelli attualmente vigenti e sono i seguenti:

- J+3 in Europa per l’85% dei casi;
- J+5 in Europa per il 97% dei casi;
- J+4/5 nei Paesi del Mediterraneo per l’85% dei casi;
- J+5/6 nei Paesi del Nord America per l’85% dei casi;
- J+7/8 nei Paesi del resto delle Americhe, in Asia e in Oceania per l’85% dei casi;

- J+8/9 nei Paesi dell’Africa per l’85% dei casi.

2.1.4 Avviso di ricevimento

30. Le tariffe proposte da Poste Italiane per il servizio di avviso di ricevimento ordinario singolo e multiplo per l’interno sono, rispettivamente, pari a 1 €/invio e 0,70 €/invio, con riferimento allo scaglione di peso 0-20 grammi. La tariffa proposta per il servizio di avviso di ricevimento ordinario per l’estero è pari a 1,05 €/invio, con riferimento allo scaglione di peso 0-20 grammi.

31. Per l’avviso di ricevimento, sia singolo sia multiplo, Poste Italiane propone un obiettivo di velocità pari a J+4, nel 90% dei casi, e un obiettivo di affidabilità pari a J+6, nel 98% dei casi.

2.1.5 Posta ordinaria e prioritaria *on line*

32. Poste Italiane prevede anche una rimodulazione dell’offerta dei servizi *on line*, ossia degli invii generati elettronicamente dai clienti e successivamente stampati e recapitati da Poste Italiane. La nuova offerta prevede l’introduzione del servizio di posta ordinaria *on line* e l’applicazione generalizzata ai servizi *on line* dei prezzi per il recapito in linea con quelli previsti per i servizi *pro*.

33. Le tabelle seguenti riportano le tariffe proposte da Poste Italiane per i servizi di posta *on line* nazionale, ordinaria (Tabella) e prioritaria (Tabella), al netto dei costi di stampa.

Tabella – Tariffe della posta ordinaria *on line* nazionale

Scaglioni di peso [g]	Fogli	Tariffe [€/invio]
Fino a 20	1	0,70
	2	0,70
	3	0,70
21 - 50	da 4 a 5	1,75
	da 6 a 9	1,75
51 - 100	da 10 a 13	1,75
	da 14 a 18	1,75

Tabella – Tariffe della posta prioritaria *on line* nazionale

Scaglioni di peso [g]	Fogli	Tariffe [€/invio]
Fino a 20	1	1,80
	2	1,80
	3	1,80
21 - 50	da 4 a 5	1,80
	da 6 a 9	1,80
51 - 100	da 10 a 13	1,80
	da 14 a 18	1,80

34. I prezzi della posta *on line* internazionale coincidono con quelli previsti per i corrispondenti servizi di posta internazionale.
35. Gli obiettivi di qualità del recapito della posta *on line* coincidono, al netto dei tempi previsti per le attività di stampa e di imbustamento, con quelli previsti per i corrispondenti servizi nazionali ed internazionali.

2.1.6 Altri servizi universali

36. Come anticipato al punto 18, con riferimento a tutti gli altri prodotti inclusi nel servizio universale e non esplicitamente descritti nei paragrafi precedenti, Poste Italiane non introduce variazioni delle tariffe, ma propone la variazione degli obiettivi di qualità.
37. In generale, alla luce delle nuove disposizioni di legge, la proposta prevede la rimodulazione degli obiettivi di qualità del recapito per tutti i servizi inclusi nel servizio universale – ad eccezione della posta prioritaria – così come illustrato nel seguito.
38. Il primo obiettivo di qualità, ossia la velocità del recapito, è posto pari a J+4, mentre il secondo obiettivo, ossia l'affidabilità del recapito, è posto pari a J+6. La proposta di Poste Italiane mantiene, in tal modo, inalterata l'attuale distanza, pari a due giorni, tra l'obiettivo di velocità e quello di affidabilità.
39. Si fa presente che, secondo la proposta, gli obiettivi di velocità e di affidabilità del recapito saranno applicati in maniera uniforme sul territorio nazionale, ossia indipendentemente dalla circostanza che gli invii siano raccolti o recapitati nelle aree in cui sarà prestato il servizio a giorni alterni, a differenza di quanto proposto per la posta prioritaria, così come illustrato al punto 25.

1.4 I tempi di attuazione

2.1.7 L'adozione delle nuove tariffe

40. La proposta di Poste Italiane prevede una prima variazione dei prezzi dei servizi universali (e/o dei relativi livelli di qualità) per il [omissis]. A parere di Poste Italiane questa data consentirebbe di avere il tempo di informare la clientela rispettando il preavviso minimo di trenta giorni, fissato dalla delibera n. 728/13/CONS. Poste Italiane osserva che, prima di poter implementare i nuovi servizi, è necessario innanzitutto mettere in atto il processo di approvvigionamento e distribuzione dei francobolli che, coinvolgendo soggetti esterni (Ministero dello Sviluppo Economico e Zecca dello Stato), può essere avviato solo a valle dell'approvazione della proposta da parte dell'Autorità. Inoltre Poste Italiane deve dotare tutti gli uffici postali delle apparecchiature necessarie a rilasciare alla clientela i codici identificativi per le spedizioni che prevedono la tracciatura (vedi *infra*).

2.1.8 Il meccanismo di variazione futura della tariffe (a partire dal 2017)

41. Per gli anni successivi, dal momento che la Legge di stabilità prevede che l'Autorità individui “*soluzioni che consentano la maggiore flessibilità nello stabilire le tariffe in correlazione all'andamento dei volumi di traffico*”, Poste Italiane propone di utilizzare un meccanismo di variazione dei prezzi (*price cap*), con adeguamenti dei prezzi ogni 18 mesi, che tenga conto della riduzione strutturale dei volumi nei mercati postali. Poste Italiane prevede che tale meccanismo integri e modifichi le previsioni di cui alla delibera n. 728/13/CONS solo nella misura strettamente necessaria a recepire le nuove tariffe e la nuova articolazione dei prodotti. Poste Italiane afferma che il meccanismo proposto è simile a quello adottato, nel mese di luglio 2014, dall'Autorità francese (ARCEP)⁵ per la definizione dei prezzi del servizio universale per il periodo 2015-2018.⁶

⁵ “*Décision n° 2014-0841 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 22 juillet 2014 sur les caractéristiques d'encadrement pluriannuel des tarifs des prestations du service universel postal*”.

⁶ ARCEP ha consentito a La Poste un aumento medio annuo alle tariffe del servizio universale, superiore rispetto all'aumento concesso negli anni precedenti, in considerazione di una prevista riduzione dei volumi dei servizi nel periodo considerato.

42. Il meccanismo di *price cap* proposto consentirebbe a Poste Italiane, a partire dal primo gennaio 2017, di aumentare i prezzi dei servizi *retail* oggetto della proposta dello 0,8% per ciascun punto percentuale di calo dei volumi di posta prioritaria/ordinaria registrato da Poste Italiane nel periodo [omissis], fatti salvi sia l'adeguamento di tale valore in funzione della variazione dei volumi effettivamente registrata nel periodo di riferimento, sia gli arrotondamenti necessari all'approvvigionamento dei francobolli. In merito, Poste Italiane propone che gli adeguamenti necessari siano valutati e attuati ogni 18 mesi.
43. L'aumento dei prezzi risultante, ad avviso di Poste Italiane, è in linea con il principio, contenuto anche nella Legge di stabilità, che i prezzi dei servizi debbano variare in seguito ad una variazione dei relativi volumi.
44. In maggiore dettaglio, la proposta di Poste Italiane ipotizza un calo complessivo dei volumi di posta ordinaria e prioritaria *retail* pari a circa il 9% e, di conseguenza, calcola le variazioni dei prezzi dei servizi riportate nella Tabella .

Tabella – Variazioni percentuali dei prezzi dei servizi di posta ordinaria e di posta prioritaria *retail*

Servizi	Tariffa 2015 (0-20 g) [€/invio]	Variazione della tariffa (0,8%*variazione dei volumi)	Tariffa massima 2017 (0-20 g) [€/invio]	Tariffa massima 2017 arrotondata (0-20 g) [€/invio]
Posta ordinaria <i>retail</i>	1,00	7,2%	1,07	1,1
Posta prioritaria <i>retail</i>	3,00	7,2%	3,22	3,2

45. La proposta prevede che le medesime variazioni percentuali siano applicate anche alla corrispondenza internazionale, alla corrispondenza *on line* e all'avviso di ricevimento singolo, per tutti i porti.
46. Per quanto riguarda i servizi di posta prioritaria *pro* e ordinaria *pro*, ad avviso di Poste Italiane, dovrebbero continuare ad applicarsi le previsioni di cui alla delibera n. 728/13/CONS.
47. Quanto all'*iter* di approvazione e di comunicazione al pubblico delle variazioni intermedie, Poste Italiane si impegna a comunicare all'Autorità le variazioni proposte entro il 15 settembre 2016 e chiede che l'Autorità si pronunci entro il 30 ottobre 2016 per poter comunicare le variazioni al pubblico

entro il 30 novembre 2016 (nel rispetto del principio di trasparenza introdotto dalla delibera n. 728/13/CONS).

**3 DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE DEI SERVIZI UNIVERSALI E
DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI STATISTICI DI QUALITÀ**

1.5 Considerazioni generali

48. In linea con quanto stabilito dalla Legge di stabilità,⁷ l'Autorità, anche al fine di assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale, deve definire nuovi obiettivi statistici di qualità e deve determinare nuove tariffe degli invii di posta prioritaria e degli altri servizi universali, individuando soluzioni che consentano la maggiore flessibilità nello stabilire le tariffe in correlazione all'andamento dei volumi di traffico.

Allo stato, la normativa regolamentare di riferimento è definita dalla delibera n. 728/13/CONS che, in linea con quanto stabilito dalle norme nazionali, individua nella ragionevolezza, accessibilità, correlazione ai costi, trasparenza e non discriminazione i vincoli alla determinazione dei prezzi massimi praticabili. L'Autorità intende, anche al fine di garantire la continuità dell'impianto regolatorio definito con la delibera n. 728/13/CONS, richiamare i principi di equità e ragionevolezza come criteri cardine per la fissazione delle tariffe, nella misura massima, delle prestazioni rientranti nel servizio universale. Su questo punto si precisa che la nuova determinazione delle tariffe e degli obiettivi di qualità è circoscritta ai soli servizi universali per i quali Poste Italiane prospetta una variazione delle condizioni economiche.

49. In linea con le osservazioni di Poste Italiane circa i tempi d'implementazione delle nuove tariffe e dei nuovi obiettivi statistici di qualità riportate al punto 40, l'Autorità propone che le disposizioni contenute nella presente delibera entrino in vigore il 1 luglio 2015.

Domanda 1): si condivide l'orientamento dell'Autorità di utilizzare i principi di equità e ragionevolezza come criteri cardine per la fissazione delle tariffe, nella misura massima, delle prestazioni rientranti nel servizio universale?

Domanda 2): si condivide l'orientamento dell'Autorità di determinare nuovi obblighi di controllo dei prezzi dei servizi universali oggetto della proposta con decorrenza 1 luglio 2015?

⁷ Cfr. articolo, 1 comma 280, della Legge 23 dicembre 2014, n. 190.

1.6 Determinazione delle tariffe massime per i servizi universali

3.1.1 Posta ordinaria

50. La Legge di stabilità ha definito il servizio di corrispondenza ordinaria come il servizio base di corrispondenza con recapito da effettuare entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale.
51. Dal momento che il servizio di corrispondenza ordinaria andrà ad assolvere le esigenze basilari di comunicazione appare ragionevole traslare su questo servizio l'impianto regolatorio previsto dalla delibera n. 728/13/CONS per l'attuale servizio di posta prioritaria.
52. Più precisamente, questa delibera prevede la facoltà, per Poste Italiane, d'incrementare il prezzo del servizio di posta prioritaria relativo alla prima fascia di peso (0-20 grammi) fino a 0,95 euro/invio, entro il 2016⁸ mediante non meno di due distinte variazioni, ciascuna delle quali non superiore al 60% dell'incremento di prezzo complessivo, avente efficacia almeno annuale.⁹
53. Tenendo conto che il primo incremento tariffario è avvenuto in data 1 dicembre 2014 e che il prossimo sarebbe potuto avvenire solo dal 1 dicembre 2015, l'Autorità ritiene ragionevole, anche al fine di informare adeguatamente gli utenti sulla nuova articolazione dei servizi e sulle relative condizioni economiche, stabilire che, fino al 31 dicembre 2015, il prezzo massimo del nuovo servizio di posta ordinaria relativo alla prima fascia di peso (0-20 grammi) non possa essere superiore al prezzo attualmente previsto da Poste Italiane per il servizio di posta prioritaria (ossia 0,8 euro/invio) e che dal 1 gennaio 2016 Poste Italiane avrà la facoltà di incrementare questo prezzo fino a un massimo di 0,95 euro/invio.
54. Fino al 31 dicembre 2015, i prezzi di tutte le altre fasce di peso e di tutti gli altri formati della posta ordinaria nazionale, nonché i prezzi dei servizi di posta ordinaria internazionale, avvisi di ricevimento e posta ordinaria *online* (in tutte le loro fasce di peso, formati e zone di destinazione) saranno al massimo pari ai prezzi in vigore dei corrispondenti servizi di posta prioritaria.

8 Cfr. articolo 9, comma 1 della delibera n. 728/13/CONS.

9 Cfr. articolo 9, comma 2, lettera a), della delibera n. 728/13/CONS.

Dal 1 gennaio 2016, nell'ipotesi in cui Poste Italiane intenda avvalersi della facoltà di incrementare il prezzo della posta ordinaria nazionale relativa alla prima fascia di peso (0-20 grammi), fino a un massimo di 0,95 euro/invio, sarà tenuta a rimodulare i prezzi della posta ordinaria nazionale, posta ordinaria internazionale, avvisi di ricevimento e posta ordinaria *online* (in tutte le loro fasce di peso, formati e zone di destinazione) in modo proporzionale all'incremento di prezzo e nel rispetto del principio di non discriminazione.

55. Nel rispetto di quanto stabilito con la Legge di stabilità e al fine d'individuare soluzioni che consentano la maggiore flessibilità nello stabilire le tariffe in correlazione all'andamento dei volumi di traffico, l'Autorità verificherà, con cadenza annuale, che i prezzi stabiliti per tutti i servizi di posta ordinaria siano correlati all'andamento dei volumi di traffico a consuntivo che Poste Italiane provvederà a comunicare all'Autorità. L'esigenza di effettuare tale verifica su base annuale avvalorata ulteriormente la scelta di far decorrere la variazione dei prezzi (cfr. *supra* par. 53) dal 1 gennaio 2016.

Domanda 3): si condivide l'orientamento dell'Autorità di traslare sul nuovo servizio di posta ordinaria l'impianto regolatorio della delibera n. 728/13/CONS per l'attuale servizio di posta prioritaria, concedendo a Poste la facoltà di stabilire il prezzo della posta ordinaria nazionale relativo alla prima fascia di peso (0-20 grammi) entro il limite massimo di 0,95 euro/invio a decorrere dal 1 gennaio 2016?

Domanda 4): Si condivide l'orientamento dell'Autorità di verificare con cadenza annuale la correlazione dei prezzi dei servizi di posta ordinaria ai volumi di invii postali?

3.1.2 Posta prioritaria

56. La Legge di stabilità ha definito il servizio di posta prioritaria come il servizio espresso di corrispondenza non massiva verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero per il quale sono fissati obiettivi medi per il recapito da effettuare entro il giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale.
57. Dal momento che Poste Italiane propone di associare al servizio di posta prioritaria, così come definito dal legislatore, un servizio di rendicontazione degli esiti del recapito, il servizio di posta prioritaria è da intendersi come un servizio *premium* che

assolve funzioni di corrispondenza più evolute e differenti da quelle base offerte dal servizio di posta ordinaria.

58. Alla luce di queste considerazioni e in particolare di quanto disposto in merito al servizio di posta ordinaria, l'Autorità, anche al fine di garantire la sostenibilità del servizio universale, così come stabilito dalla Legge di stabilità, ritiene opportuno concedere a Poste Italiane la facoltà, dal 1 luglio 2015, di stabilire i prezzi dei servizi di posta prioritaria nazionale, internazionale e *on-line* (in tutte le fasce di peso, formati e zone di destinazione) nel rispetto dei principi di equità, ragionevolezza, proporzionalità e non discriminazione, purché siano rispettati gli obiettivi percentuali di qualità. A tal fine, l'Autorità verificherà, con cadenza annuale, il rispetto degli obiettivi di qualità, tenendo conto delle previsioni contenute nel provvedimento di autorizzazione all'implementazione del recapito a giorni alterni,¹⁰ riservandosi, nel caso in cui questi obiettivi non siano rispettati, d'intervenire con prescrizioni puntuali anche imponendo a Poste Italiane di praticare prezzi differenti per diversi livelli di qualità.

Domanda 5): si condivide l'orientamento dell'Autorità di concedere a Poste la facoltà di stabilire i prezzi dei servizi di posta prioritaria nel rispetto dei principi di equità, ragionevolezza, proporzionalità e non discriminazione purché siano rispettati gli obiettivi percentuali di qualità?

3.1.3 Servizi postali *pro*

59. L'Autorità, in continuità con quanto disposto dalla delibera n. 728/13/CONS e al fine di garantire la sostenibilità del servizio universale, ritiene giustificato applicare ai servizi *pro* quanto stabilito dall'articolo 8, commi 1, 2 e 3, della delibera n. 728/13/CONS. Pertanto, ferma restando la facoltà per Poste Italiane d'incrementare i prezzi della posta ordinaria *pro*, della posta prioritaria *pro* e degli avvisi di ricevimento multipli per l'interno fino al limite massimo di prezzi equi e ragionevoli, evitando pratiche di prezzo discriminatore, Poste Italiane pratica, per ciascuna fascia di peso e per ciascun formato dei suddetti servizi, prezzi inferiori di almeno il 10% dei prezzi previsti per la medesima fascia di peso e per i medesimi formati dei servizi di posta ordinaria *retail*, di posta prioritaria *retail* e di avviso di ricevimento singolo per l'interno.

¹⁰ Cfr. articolo 1, commi 275 e 276 della Legge 23 dicembre 2014, n. 190.

Domanda 6): si condivide l'orientamento dell'Autorità di confermare quanto stabilito dall'articolo 8, commi 1, 2 e 3, della delibera n. 728/13/CONS per i servizi postali *pro*?

1.7 Nuovi standard di qualità

60. Con riferimento al servizio di posta ordinaria e al fine di garantire la sostenibilità del servizio universale, l'Autorità ritiene ragionevole e proporzionato applicare al servizio di posta ordinaria i seguenti obiettivi di qualità:

- obiettivo di velocità del recapito pari a quattro giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete pubblica postale, nel 90% dei casi;
- obiettivo di affidabilità del recapito pari a sei giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete pubblica postale nel 98% dei casi.

61. I medesimi obiettivi di cui al punto precedente si applicano ai servizi di posta massiva, posta assicurata, posta raccomandata. Per il pacco ordinario l'obiettivo unico di velocità del recapito (J+4) deve essere rispettato nel 90% dei casi.

62. Gli obiettivi di cui sopra sono rispettati a livello nazionale.

Domanda 7): si condividono le valutazioni dell'Autorità circa gli obiettivi di qualità che Poste Italiane è tenuta a rispettare per il servizio di posta ordinaria e per i servizi di posta massiva, posta assicurata, posta raccomandata e pacco ordinario?

63. Per quanto concerne gli obiettivi di qualità previsti per i servizi di posta prioritaria, si ritiene opportuno ridefinire gli obiettivi vigenti al fine di assicurare la sostenibilità del servizio universale stabilendo, sulla base di quanto proposto da Poste Italiane, un obiettivo di qualità della consegna di un giorno lavorativo successivo alla spedizione (J+1) nell'80% dei casi e un obiettivo di affidabilità pari a quattro giorni lavorativi oltre a quello di spedizione (J+4) per il 98% degli invii.

64. Alla luce di queste considerazioni, gli obiettivi di qualità per il servizio di posta prioritaria sono:

- un giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale nell'80% dei casi;
- quattro giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete pubblica postale nel 98% dei casi.

65. Gli obiettivi di cui sopra sono rispettati a livello nazionale.

Domanda 8): si condividono le valutazioni dell'Autorità circa gli obiettivi di qualità che Poste Italiane è tenuta a rispettare per il servizio di posta prioritaria?