



## DELIBERA N. 469/19/CONS

### MODALITA' DI TARIFFAZIONE DELLE COMUNICAZIONI CONNESSE NELL'AMBITO DEI SERVIZI DI NOTIFICA A MEZZO POSTA (ATTI GIUDIZIARI E COMUNICAZIONI CONNESSE, VIOLAZIONE DEL CODICE DELLA STRADA)

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 novembre 2019;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. 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 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. 95/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”.

VISTA la direttiva 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*, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

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*” così come modificato dal d.lgs. n. 58/2011, che ha recepito la direttiva 2008/6/CE e, da ultimo, dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205;

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 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l’art. 21, che conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità o AGCOM) i poteri

previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTA la legge 20 novembre 1982, n. 890, recante “*Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari*”;

VISTO il decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285, recante “*Nuovo codice della strada*” e, in particolare, l’art. 201 in materia di notificazione delle violazioni;

VISTO il decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante “*Codice dell’amministrazione digitale*”;

VISTA la legge 23 dicembre 2014, n. 190, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015)*”;

VISTA la delibera n. 728/13/CONS, del 19 dicembre 2013, recante “*Determinazione delle tariffe massime dei servizi postali rientranti nel servizio universale*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 396/15/CONS;

VISTA la legge 4 agosto 2017, n. 124, recante “*Legge annuale per il mercato e la concorrenza*” e, in particolare, l’art. 1, commi 57 e 58;

VISTA la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*” e, in particolare, l’art. 1, comma 461;

VISTA la legge 30 dicembre 2018, n. 145, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2019 e bilancio pluriennale per il triennio 2019-2021*”;

VISTA la delibera n. 77/18/CONS, del 20 febbraio 2018, recante “*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 (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)*”;

VISTA la delibera n. 285/18/CONS, del 27 giugno 2018, recante “*Approvazione dei modelli di buste e moduli da utilizzare per la notificazione di atti a mezzo del servizio postale di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890*”;

VISTA la delibera n. 600/18/CONS, del 12 dicembre 2018, recante “*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 delibera n. 155/19/CONS, del 8 maggio 2019, recante “*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. 307/19/CONS, del 9 luglio 2019, recante “*Consultazione pubblica concernente la revisione delle tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta (atti giudiziari e comunicazioni connesse, violazione del codice della strada)*”;

VISTI i contributi prodotti da Assopostale, da Fulmine group S.r.l. (di seguito anche Fulmine), Nexive S.p.A. e da Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche PI);

CONSIDERATO, altresì, quanto segue:

## INDICE

<b>1</b>	<b>ITER ISTRUTTORIO</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>PROFILI OPERATIVI DEL SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO POSTA</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>IL QUADRO NORMATIVO NAZIONALE E COMUNITARIO DI RIFERIMENTO</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>IL MERCATO DELLE NOTIFICHE A MEZZO POSTA</b> .....	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>LE TARIFFE MASSIME DELLE NOTIFICHE A MEZZO POSTA</b> .....	<b>10</b>
5.1	Le osservazioni preliminari dei partecipanti alla consultazione .....	11
5.2	Le valutazioni dell’Autorità alle osservazioni preliminari .....	11
5.3	Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione sulle tariffe massime .....	12
5.4	Le valutazioni dell’Autorità sulle tariffe massime delle notifiche a mezzo posta .....	12
<b>6</b>	<b>ORIENTAMENTI SULLA MODALITÀ DI TARIFFAZIONE DELLE COMUNICAZIONI CONNESSE (CAN E CAD)</b> .....	<b>13</b>
6.1	Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione sulla modalità di tariffazione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) .....	14
6.2	Le valutazioni dell’Autorità sulla modalità di tariffazione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) .....	15

## **1 ITER ISTRUTTORIO**

1. L'Autorità con la delibera n. 307/19/CONS, pubblicata sul proprio sito *web* in data 19 luglio 2019, ha sottoposto a consultazione pubblica la proposta di provvedimento concernente la revisione delle tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta (atti giudiziari e comunicazioni connesse, violazione del codice della strada).
2. Alla consultazione hanno inviato i propri contributi Assopostale (associazione di cui fanno parte numerosi operatori postali tra cui Citypost S.p.A. e Globe Postal Service S.r.l.), Fulmine group, Nexive e PI.

## **2 PROFILI OPERATIVI DEL SERVIZIO DI NOTIFICA A MEZZO POSTA**

3. I servizi di notifica a mezzo posta sono servizi di posta registrata, rientranti nel servizio universale, che includono gli atti giudiziari e le comunicazioni connesse di cui alla legge n. 890/1982 e s.m.i. (legge n. 80/2005 e legge n. 31/2008), nonché le notificazioni di cui all'art. 201 del decreto legislativo n. 285/1992 (violazioni del Codice della Strada).
4. Il servizio di notifica a mezzo posta è composto da due invii raccomandati: l'atto da consegnare al destinatario e l'avviso di ricevimento da restituire al mittente.
5. Le comunicazioni connesse comprendono la comunicazione di avvenuta notifica (CAN) e la comunicazione di avvenuto deposito (CAD), che sono due servizi aggiuntivi a pagamento previsti nel caso in cui il destinatario dell'atto non sia presente presso il proprio domicilio.
6. La CAN è una raccomandata senza ricevuta di ritorno che è inviata dall'agente postale qualora la consegna dell'atto giudiziario sia stata effettuata ad una persona diversa dal destinatario dell'atto (ad esempio, portiere, vicino o familiare del destinatario). Attraverso la CAN si informa il destinatario dell'avvenuta notifica, della data in cui è stato consegnato l'atto e della persona che lo ha ricevuto.
7. La CAD è una raccomandata con ricevuta di ritorno inviata al destinatario della notificazione, qualora il recapito dell'atto giudiziario non sia stato possibile eseguirlo o per temporanea assenza del destinatario o per mancanza, inidoneità, o assenza delle altre persone che la legge abilita alla ricezione per conto dell'interessato. Attraverso la CAD si informa il destinatario del tentativo di notifica e si comunica la data di deposito e l'indirizzo dell'ufficio postale presso cui l'atto è in giacenza.
8. Relativamente alle violazioni del Codice della Strada, le procedure di notifica dei verbali sono identiche a quelle previste per la notificazione degli atti giudiziari.
9. La legge per il mercato e la concorrenza del 2017 ha abrogato il regime di esclusiva in capo a PI dei servizi di notifica a mezzo posta, attribuendo all'Autorità il compito di regolamentare il regime degli specifici requisiti ed obblighi per il conseguimento della nuova tipologia di licenza. Con l'adozione, da parte dell'Autorità, del regolamento per il

rilascio delle licenze individuali (febbraio 2018) e la pubblicazione, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, del disciplinare per il rilascio dei titoli (settembre 2018), i presupposti per l'apertura del mercato alla concorrenza potevano considerarsi definiti.

10. La legge di bilancio per il 2019<sup>1</sup>, all'art. 1, comma 814, è intervenuta sulla decorrenza delle disposizioni in materia di avviso di ricevimento digitale del piego raccomandato: il mittente, a partire dal 1° giugno 2019, può chiedere la restituzione via PEC dell'avviso di ricevimento entro 5 giorni dalla consegna del plico.

11. È questo un elemento di novità importante che impone di valutare se debbano essere riviste le modalità di riscossione delle tariffe per le comunicazioni connesse (CAN e CAD) che possono essere emesse durante il procedimento di notifica degli atti giudiziari. Sono comunicazioni che si generano solo quando il destinatario non è presente al momento della notifica dell'atto giudiziario e, pertanto, non sono oggetto di pagamento da parte del mittente al momento dell'invio.

12. Ad oggi, il mittente che sia un cliente "non contrattualizzato", effettua il pagamento del solo atto giudiziario da notificare e dell'avviso di ricevimento, mentre il pagamento del corrispettivo per le comunicazioni CAN e CAD è rimandato al momento della consegna al mittente dell'avviso di ricevimento. Per gli invii dei clienti contrattualizzati, invece, le tariffe includono forfettariamente anche le spese per l'emissione sia di CAN che di CAD.

13. La facoltà del mittente di ottenere l'avviso di ricevimento per mezzo PEC annulla il contatto fisico tra il mittente non contrattualizzato e l'addetto alla consegna, rendendo così spesso difficoltosa e onerosa la riscossione di quanto dovuto all'operatore postale per le ulteriori comunicazioni – CAN e CAD appunto - connesse al procedimento. È un tema questo di carattere generale, che potrà avere un impatto anche sugli operatori che, ottenuto il titolo per fornire i servizi di notifica a mezzo posta, stanno per entrare sul mercato e devono definire la loro offerta.

14. L'Autorità ha ritenuto pertanto necessario svolgere un'analisi per la revisione delle tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta, al fine di individuare modalità di tariffazione e di riscossione di tali servizi più consone alla nuova realtà di mercato.

### **3 IL QUADRO NORMATIVO NAZIONALE E COMUNITARIO DI RIFERIMENTO**

15. La definizione delle tariffe dei servizi postali rientranti nel servizio universale, tra i quali vi sono le notifiche a mezzo posta, rientra in un contesto normativo europeo e nazionale che ne definisce principi ed obiettivi.

---

<sup>1</sup> Legge 30 dicembre 2018, n. 145

16. Il processo di armonizzazione e liberalizzazione del mercato postale, già avviato con la direttiva n. 97/67/CE<sup>2</sup>, successivamente emendata nel 2002<sup>3</sup>, è stato completato dalla direttiva n. 2008/6/CE<sup>4</sup>. Le norme contenute nelle direttive sui servizi postali individuano come criteri generali per la definizione delle condizioni economiche per la fornitura dei servizi rientranti nel servizio universale la ragionevolezza, la correlazione ai costi, trasparenza e la non discriminazione degli utenti<sup>5</sup>. La direttiva postale investe le Autorità di regolamentazione del ruolo di garantire che le tariffe applicate al servizio universale siano conformi ai principi tariffari da essa individuati<sup>6</sup>, tenendo conto delle specifiche condizioni del mercato e, in particolare, della sua effettiva apertura alla concorrenza.

17. La direttiva postale è stata trasposta nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante l'“*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*”. Il decreto è stato successivamente modificato dai decreti legislativi 23 dicembre 2003, n. 384 e 31 marzo 2011, n. 58, di attuazione, rispettivamente, delle direttive n. 2002/39/CE e n. 2008/6/CE. Coerentemente a quanto disposto dalla direttiva postale, il decreto legislativo n. 261/1999 stabilisce all'art. 13 comma 3 che le tariffe sono fissate nel rispetto dei criteri della ragionevolezza e accessibilità all'insieme degli utenti, della correlazione ai costi nonché della trasparenza e non discriminazione. Al comma 1, la norma attribuisce all'Autorità di regolamentazione la funzione di provvedere alla determinazione delle tariffe massime delle prestazioni di servizi rientranti nel servizio universale.

18. La delibera n. 728/13/CONS, successivamente modificata dalla delibera n. 396/15/CONS, ha definito il livello delle tariffe massime per i prodotti postali rientranti nel servizio universale. La notifica a mezzo posta è un servizio di posta registrata che può prendere forma di invio singolo, utilizzato in larga parte dagli studi legali, ed invio multiplo, che ha tra gli utilizzatori primari la PP. AA. (Tribunali, Comuni, etc.). L'art. 2, comma 3, della delibera n. 728/13/CONS, pone gli atti giudiziari in un segmento di mercato separato, in ragione dell'area di riserva esclusiva all'epoca riconosciuta a Poste Italiane.

19. L'analisi del mercato, di cui alla delibera n. 728/13/CONS, caratterizzata dal regime di esclusiva che vigeva per tali servizi, ha portato ad evidenziare che la domanda era

---

<sup>2</sup> Direttiva 97/67/CE del 15 dicembre del 1997 concernente “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari ed il miglioramento della qualità del servizio*”. Nel testo per “*direttiva postale*” si intende il testo della direttiva 97/67/CE coordinato con le modifiche apportate dalle direttive 2002/39/CE e 2008/06/CE.

<sup>3</sup> Direttiva 2002/39/CE del 10 giugno 2002 che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda l'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità.

<sup>4</sup> Direttiva 2008/6/CE del 20 febbraio 2008 che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari.

<sup>5</sup> Cfr. art. 12 direttiva 97/67/CE come modificata dalla direttiva 2008/6/CE.

<sup>6</sup> Cfr. *considerando* n. 41 della direttiva 2008/6/CE e art. 22 direttiva 2008/6/CE.

fortemente sbilanciata verso la clientela *business*; un ulteriore aspetto riguardava la potenziale sostituibilità del servizio di notifica a mezzo posta sia con la posta elettronica certificata (PEC), sia con quello già svolto dai concorrenti attraverso il messo notificatore.

20. Per quanto concerne il livello dei prezzi dei servizi di notifica a mezzo posta, sempre la delibera n. 728/13/CONS, all'art. 10, indica che i prezzi di tali prodotti sono, per ciascuna classe di peso, ancorati a quelli della raccomandata pro, un servizio di posta registrata utilizzato prevalentemente dalla clientela *business*, con l'obbligo di non superare il livello dei prezzi vigente nel 2013, al momento della pubblicazione della delibera.

21. Per quanto concerne i prezzi delle comunicazioni connesse (CAN e CAD), invece, questi sono definiti dall'art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 25 novembre 2010 e sono pari alla raccomandata *retail* per la CAN, ed alla raccomandata *retail* con avviso di ricevimento singolo per la CAD.

22. Come già ricordato, con il comma 57, *lett. b*), dell'art. 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124, è stata disposta l'abrogazione, a decorrere dal 10 settembre 2017, dell'articolo 4 del decreto legislativo n. 261/1999 che affidava al fornitore del servizio universale in esclusiva “[...] *i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modificazioni; [...] i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada*” (di seguito, rispettivamente, “i servizi di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari” e “i servizi di notifica a mezzo posta delle violazioni del codice della strada”).

23. In attuazione di quanto prescritto al comma 58 della stessa legge, che attribuiva all'AGCOM il compito di definire i requisiti per il conseguimento della licenza e gli obblighi da rispettare nell'esercizio dell'attività, l'Autorità, con la delibera n. 77/18/CONS, pubblicata nel mese di febbraio del 2018, ha approvato il regolamento per il rilascio delle licenze individuali per la fornitura dei servizi di notifica a mezzo posta. Successivamente, a settembre del 2018, il Ministero dello sviluppo economico ha pubblicato il disciplinare delle procedure per il rilascio dei suddetti titoli abilitativi.

24. Infine, la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018*”, nel modificare la legge n. 890/82, ha riformulato l'art. 7 eliminando l'obbligo di comunicare l'avvenuta notifica. Obbligo poi reintrodotta con la legge 30 dicembre 2018, n. 145, che, come già ricordato, prevede anche che il mittente, a partire dal 1° giugno 2019, abbia facoltà di chiedere la restituzione via PEC dell'avviso di ricevimento entro 5 giorni dalla consegna del plico.

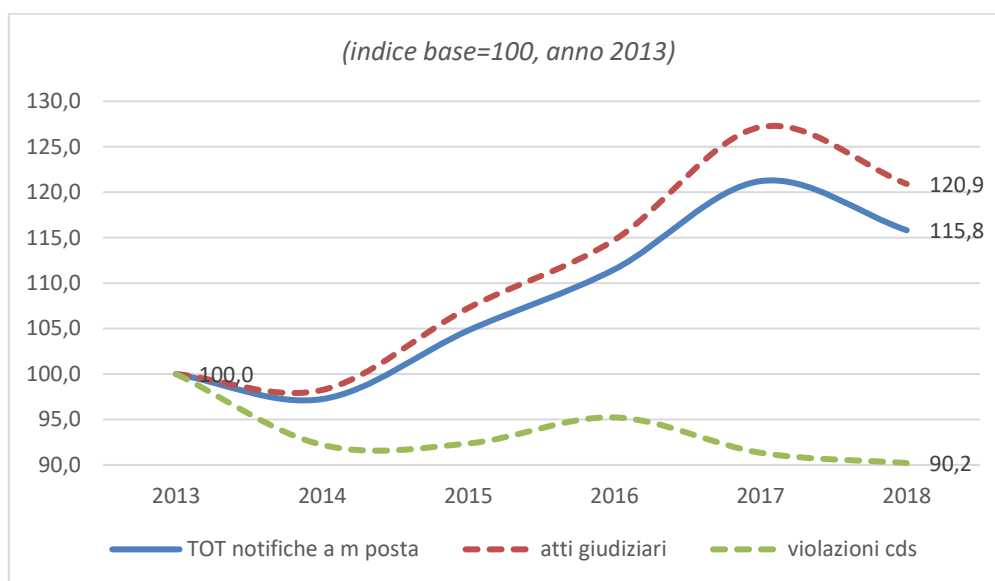


#### 4 IL MERCATO DELLE NOTIFICHE A MEZZO POSTA

25. Per delineare sinteticamente il quadro economico del mercato relativo ai servizi di notifica a mezzo posta, occorre innanzitutto evidenziare che i volumi degli atti giudiziari sono aumentati negli anni fino a costituire circa l'87% delle notifiche a mezzo posta.

26. Dal lato della domanda, le notifiche a mezzo posta sono ascrivibili ad una clientela che usa il servizio per motivi professionali, come studi legali, Tribunali, e PP.AA. Inoltre, i servizi di notifica a mezzo posta sono, in larga parte, oggetto di contratti continuativi tra gli utenti e l'operatore postale (basti pensare alle gare per l'aggiudicazione delle violazioni del Codice della Strada da parte dei Comuni, o degli atti giudiziari spediti dai Tribunali): per questa ragione il servizio si presta ad essere offerto attraverso una modalità standardizzata che facilita la contrattualizzazione dell'utente.

**Grafico 1: Andamento dei volumi dei servizi di notifica a mezzo posta in Italia.**



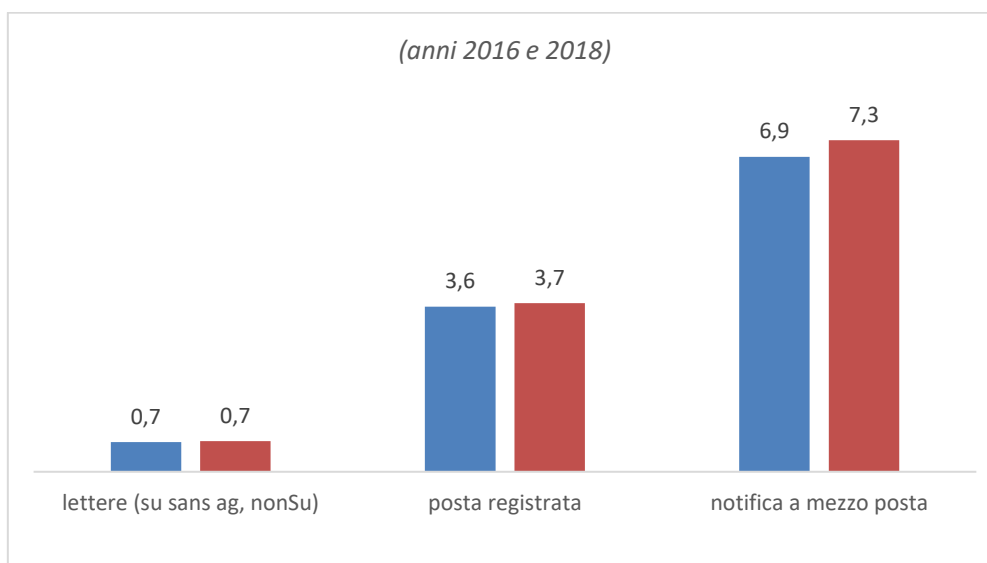
Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati degli operatori

27. Nell'anno 2018, per la prima volta da quando l'Autorità censisce i dati sul mercato postale, i volumi dei servizi di notifica a mezzo posta registrano un calo del 4,9% rispetto all'anno precedente: nel 2018 i ricavi sono pari a 359 milioni di euro, mentre i corrispondenti volumi sono pari a 53,9 milioni di pezzi. Come si rileva nel grafico sopra, a partire dal 2013 i volumi degli atti giudiziari sono cresciuti sensibilmente (+20,9%), mentre i volumi relativi alle violazioni del codice della strada hanno subito un netto calo (-9,8%).

28. In termini di ricavi unitari, dal grafico riportato di seguito si può notare come quelli relativi ai servizi in esclusiva siano ben superiori rispetto a quelli relativi al totale dei servizi di lettere (al netto ovviamente dei servizi di notifica), nonché a quelli relativi alla

posta registrata, sebbene il cui processo produttivo di questo ultimo servizio sia del tutto simile rispetto a quello delle notifiche a mezzo posta.

**Grafico 2: Comparazione dei ricavi unitari per tipologia di servizio (lettere)**



Fonte: elaborazioni dell'Autorità su dati degli operatori

## 5 LE TARIFFE MASSIME DELLE NOTIFICHE A MEZZO POSTA

29. La delibera n. 728/13/CONS, all'art. 10, indica che i prezzi dei servizi di notifica a mezzo posta sono, per ciascuna classe di peso, ancorati a quelli della raccomandata pro, un servizio di posta registrata utilizzato prevalentemente dalla clientela *business*, con l'obbligo di non superare il livello dei prezzi vigente nel 2013.

30. A seguito della liberalizzazione del mercato ed all'ingresso di nuovi licenziatari nel segmento delle notifiche a mezzo posta, le condizioni concorrenziali di questo mercato sono ovviamente profondamente mutate. Per questo motivo l'Autorità nel documento di consultazione ha proposto di valutare una revisione del sistema di tariffe massime per questi prodotti postali, anche in considerazione del fatto che la delibera n. 728/13/CONS fissava i prezzi per il periodo 2013-2016.

**Domanda 1): Si condivide la proposta dell'Autorità di rivedere le tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta (atti giudiziari, comunicazioni connesse CAD e CAN, e violazioni del codice della strada)?**

## **5.1 Le osservazioni preliminari dei partecipanti alla consultazione**

O.1. Prima di rispondere alle domande del documento sottoposto a consultazione Nexive e PI hanno svolto alcune considerazioni di carattere generale, che si sintetizzano di seguito.

O.2. Nexive lamenta che il mercato dei servizi di notifica ancora non è effettivamente aperto alla concorrenza. In particolare, l'operatore sottolinea di non poter partecipare ai bandi di gara, essendo impossibilitato a formare i propri addetti, poiché gli uffici UNEP presso le Corti d'Appello si sono rifiutati di prendere parte alla formazione, come prescritto dalla delibera n. 77/18/CONS, nonostante il Ministero di grazia e giustizia abbia pubblicato a marzo 2019 le linee guida relative alla definizione del programma ed al contenuto di questi corsi.

O.3. Nexive e Citypost dichiarano di avere intenzione di focalizzare la propria offerta commerciale, almeno nella fase iniziale, sugli invii multipli e sulla clientela contrattualizzata.

O.4. PI osserva come la liberalizzazione del mercato abbia reso i servizi di notifica contendibili, quindi una revisione delle tariffe massime dovrebbe essere realizzata avendo come riferimento la conformazione di mercato che ragionevolmente potrà venire a crearsi nel prossimo futuro. Da questo punto di vista è verosimile ritenere che il mercato delle notifiche, a seguito dell'acquisizione delle licenze speciali da parte di numerosi operatori, registrerà un regime di concorrenza accesa e crescente tale da generare una forte pressione sui prezzi; la pressione concorrenziale, a parere di PI, sarà ulteriormente acuita dalle nuove soluzioni di notifica elettronica, quali la Posta Elettronica Certificata ed il domicilio digitale.

## **5.2 Le valutazioni dell'Autorità alle osservazioni preliminari**

V.1. Quanto alle considerazioni di carattere generale di Nexive, l'Autorità è ben consapevole delle difficoltà riscontrate e ha manifestato, anche nelle appropriate sedi istituzionali, il timore che il ritardo nell'espletamento dei corsi di formazione possa essere di ostacolo alla piena ed effettiva liberalizzazione del servizio, determinando altresì un pregiudizio, destinato ad aumentare nel corso del tempo, per quei soggetti, già in possesso dei necessari requisiti, che hanno confidato nella possibilità di avviare concretamente l'attività entro un ragionevole lasso di tempo ed hanno effettuato investimenti per organizzare ed implementare le proprie reti.

V.2. Quanto alla considerazione di Poste Italiane secondo cui l'entrata di nuovi concorrenti nel mercato ed il diffondersi di servizi elettronici come la PEC eserciteranno una forte pressione concorrenziale, l'Autorità ritiene verosimile che tale pressione risulterà più accentuata nel segmento degli invii multipli in quanto diversi operatori (ad esempio Nexive e Citypost) hanno dichiarato di volersi concentrare su questo segmento.

### **5.3 Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione sulle tariffe massime**

O.5. Assopostale, Fulmine e Nexive condividono la proposta dell’Autorità di rivedere le tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta.

O.6. PI osserva come buona parte dei volumi inviati siano spediti da grandi utenti quali la PP.AA e gli studi legali per cui le tariffe dei servizi di notifica a mezzo posta dovrebbero rispondere agli stessi meccanismi di prezzo di tutti gli altri prodotti presenti nel mercato degli invii multipli e cioè prezzi equi e ragionevoli, senza alcun legame con i prezzi della raccomandata pro, come previsto dalla delibera n. 728/13/CONS.

O.7. Infine, Poste Italiane ritiene preferibile far confluire il procedimento di revisione delle tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta in un procedimento più organico di revisione complessiva dei prezzi dei servizi universali, di cui fanno parte anche i servizi in parola.

### **5.4 Le valutazioni dell’Autorità sulle tariffe massime delle notifiche a mezzo posta**

V.3. Dai contributi ricevuti risulta una generale condivisione in merito alla necessità di rivedere le tariffe dei servizi di notifica a mezzo posta.

V.4. Per quanto concerne l’osservazione di PI secondo cui le tariffe dei servizi di notifica non dovrebbero avere alcun collegamento con i prezzi di altri prodotti postali, l’Autorità ritiene che per la revisione di queste tariffe sia necessaria un’analisi più approfondita che esamini separatamente il segmento di mercato degli invii singoli e quello degli invii multipli, in quanto si tratta di segmenti caratterizzati presumibilmente da un’analisi dinamica concorrenziale; l’analisi dovrebbe inoltre valutare se sul mercato sono presenti prodotti postali sostituibili.

V.5. Dato il regime di esclusiva vigente in capo a PI ai tempi della delibera n. 728/13/CONS, tutti i servizi di notifica a mezzo posta furono in tale contesto collocati in un mercato distinto. A seguito della liberalizzazione intervenuta nel frattempo, si ritiene però opportuno rivedere le tariffe di tali servizi postali valutando nell’insieme le mutate condizioni di tutto il mercato dei prodotti postali rientranti nel servizio universale. Per tale ragione, l’Autorità ritiene opportuno accogliere la richiesta di PI di far confluire il tema della revisione delle tariffe dei servizi di notifica a mezzo posta nel nuovo procedimento che riguarderà tutte le tariffe dei servizi postali universali (comunicazione di avvio del procedimento, pubblicata sul sito *web* dell’Autorità in data 21 ottobre 2019, recante “*Avvio del procedimento istruttorio di analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali*”).

## **6 ORIENTAMENTI SULLA MODALITÀ DI TARIFFAZIONE DELLE COMUNICAZIONI CONNESSE (CAN E CAD)**

31. Considerando l'evoluzione dei servizi di notificazione a mezzo posta, è necessario tenere conto sia del processo di digitalizzazione in atto, sia delle novità legislative che hanno riguardato il mercato.

32. Poste Italiane fornisce, ai soli clienti che spediscono sulla base di contratti (c.d. clienti contrattualizzati), un servizio in modalità digitale per la gestione dei servizi di notifica a mezzo posta (vedi sistema SIN<sup>7</sup>): solo per tali utenti, ai corrispettivi dovuti per le attività di postalizzazione e di notifica delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) eventualmente emesse, è applicato un importo aggiuntivo forfettario e calcolato sulla base della effettiva incidenza percentuale di tali comunicazioni sul totale delle notifiche.

33. Come già accennato, inoltre, il legislatore è intervenuto in materia di avviso di ricevimento digitale del piego raccomandato: il mittente, a partire dal 1° giugno 2019, ha la facoltà di chiedere la restituzione via PEC dell'avviso di ricevimento in alternativa alla consegna dello stesso a mezzo posta. L'assenza di un contatto tra l'addetto alla consegna ed il mittente ha un impatto sulla modalità di riscossione delle tariffe per le comunicazioni connesse (CAN e CAD) emesse durante il processo di notifica degli atti giudiziari (tale problematica non sembra essere presente qualora il mittente opti per la restituzione fisica dell'avviso di ricevimento); allo stesso tempo, l'eventuale dematerializzazione dell'avviso di ricevimento in fase di recapito potrebbe però generare un vantaggio all'utenza grazie all'abbattimento dei costi relativi alla restituzione fisica al mittente.

34. L'attività di riscossione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) avviene attraverso il pagamento all'addetto deputato al recapito nel caso di un cliente non contrattualizzato e se l'avviso di ricevimento viene recapitato fisicamente al mittente, oppure con il pagamento di una tariffa forfettizzata nel caso di clienti contrattualizzati con il sistema SIN sopracitato, il quale permette la ricezione e la gestione telematica degli avvisi di ricevimento da parte del mittente. Per la riscossione degli importi dovuti in seguito all'emissione delle comunicazioni connesse, ad oggi non sembrano possibili modalità organizzative diverse da quelle attualmente offerte da Poste Italiane.

35. Alle difficoltà oggettive derivanti dalla facoltà di dematerializzare la consegna dell'avviso di ricevimento, che annulla il contatto fisico con il soggetto che deve corrispondere il pagamento della CAN o della CAD, si aggiungono le difficoltà da sempre riscontrate nel gestire questa fase con i clienti non contrattualizzati nonché gli oneri derivanti dalla necessità di mantenere due cicli di lavorazione notevolmente differenti sia sotto il profilo contabile che gestionale. Inoltre, sebbene il mercato sia liberalizzato, al momento non risultano operanti altri soggetti per la fornitura del servizio di notifica a mezzo posta e, pertanto, non è possibile valutare modalità alternative per la riscossione di tali prodotti che possano ovviare alle difficoltà riscontrate.

---

<sup>7</sup> Servizi Integrati di Notifica

36. La dematerializzazione dell'avviso di ricevimento comporterà la necessità di organizzare un nuovo processo per il pagamento delle comunicazioni connesse CAN e CAD eventualmente emesse, in particolare quando il servizio è venduto a clienti che usano il servizio in maniera sporadica e non sono oggetto di un contratto. Una tariffazione a *forfait* delle comunicazioni connesse rappresenta una soluzione percorribile anche per il segmento di mercato dei clienti non contrattualizzati.

37. L'implementazione di un'unica modalità di tariffazione, con l'indicazione di un prezzo finale unico e comprensivo di tutto il processo di notifica, comprese le fasi eventuali, permette la razionalizzazione dei processi produttivi per la riscossione di tali corrispettivi da parte dei soggetti operanti in tale segmento di mercato; inoltre, la definizione di un prezzo unico potrebbe aumentare la certezza e trasparenza del costo del servizio nonché la comparabilità delle offerte commerciali dei diversi operatori. Per tali motivi, l'Autorità ha sottoposto a consultazione pubblica la possibilità di prevedere, anche per tutta la clientela non contrattualizzata, una tariffazione forfettaria delle comunicazioni connesse CAN e CAD, da calcolare sulla base della effettiva incidenza percentuale di tali comunicazioni sul totale delle notifiche.

38. L'importo forfettario della tariffa relativa al servizio di notifica a mezzo posta dovrebbe pertanto essere determinato tenendo conto dell'incidenza percentuale di CAN e CAD emesse. Poste Italiane ha recentemente dichiarato che, sulla base dei dati rilevati nel 2017, la CAN è emessa nel 14,9% dei casi, mentre la CAD è spedita nel 29,4% degli atti notificati.

39. La nuova tariffazione dovrebbe, inoltre, tenere conto della riduzione degli oneri in capo all'operatore a seguito della oggettiva razionalizzazione del servizio. La dematerializzazione dell'avviso di ricevimento in fase di recapito comporta un minor costo per la restituzione fisica al mittente nei casi in cui ciò avvenga per mezzo PEC. La gestione di un unico ciclo di lavorazione, anziché due come attualmente avviene, dovrebbe inoltre comportare anche il venir meno delle problematiche riscontrate nella fase di riscossione con la clientela non contrattualizzata.

**Domanda 2):** *Si condivide la proposta dell'Autorità di rivedere la modalità di tariffazione delle comunicazioni connesse CAN e CAD con una tariffa a forfait, calcolata sulla base della effettiva incidenza percentuale di tali comunicazioni sul totale delle notifiche, anche per tutta la clientela non contrattualizzata, oppure si ritengono possibili modalità di tariffazione alternativa?*

#### **6.1 Le osservazioni dei partecipanti alla consultazione sulla modalità di tariffazione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD)**

O.8. Nexive condivide la proposta dell'Autorità di adottare una tariffa a *forfait* per tutta la clientela in quanto questa soluzione consente di superare le criticità legate alla riscossione delle comunicazioni connesse da parte dei clienti non contrattualizzati.

Secondo l'operatore, tale tariffa dovrebbe essere orientata a costi sostenibili ed efficienti, tenendo conto dell'eventuale risparmio dovuto alla mancata restituzione fisica dell'avviso di ricevimento al mittente. L'operatore propone che le percentuali di incidenza delle comunicazioni connesse siano oggetto di valutazione annuale, e che tale dato sia a disposizione anche dei concorrenti.

O.9. Assopostale condivide la proposta dell'Autorità in merito all'introduzione di una tariffa a *forfait* che includa il costo delle comunicazioni connesse, calcolata sulla base dell'effettiva incidenza dei relativi volumi sul totale delle notifiche. Al riguardo, l'associazione sottolinea che, sebbene la dematerializzazione dell'avviso di ricevimento comporti una riduzione dei costi di recapito, persiste sull'operatore l'obbligo di mantenere in deposito l'originale e di renderlo disponibile al mittente qualora questi decida di ritirarlo, pertanto la tariffa finale dovrebbe remunerare anche i costi relativi a queste attività.

O.10. Fulmine ritiene che la previsione di una tariffa a *forfait* debba essere valida solo per la clientela non contrattualizzata, lasciando invece all'operatore libertà in merito alla modalità di tariffazione più opportuna da applicare alla clientela contrattualizzata.

O.11. PI sottolinea che, in assenza di una tariffa a *forfait* anche per la clientela non contrattualizzata, la riscossione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) sarebbe di difficile attuazione. La società chiarisce, inoltre, che il valore del *forfait*: i) dovrebbe essere ottenuto come prodotto fra il coefficiente di incidenza delle comunicazioni connesse sul totale delle notifiche a mezzo posta ed il prezzo degli invii raccomandati singoli; ii) dovrebbe essere oggetto di una revisione periodica.

## **6.2 Le valutazioni dell'Autorità sulla modalità di tariffazione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD)**

V.6. Tutti i partecipanti alla consultazione condividono la proposta dell'Autorità di applicare a tutta la clientela non contrattualizzata una modalità di tariffazione forfettaria delle comunicazioni connesse, calcolata sulla base dell'effettiva incidenza dei volumi di CAN e CAD sul totale delle notifiche, altrimenti la riscossione delle tariffe delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) sarebbe di difficile attuazione a seguito della dematerializzazione dell'avviso di ricevimento. Dai contributi pervenuti, infatti, non risultano proposte di modalità di tariffazione alternativa.

V.7. L'Autorità concorda con l'osservazione di Nexive e Assopostale secondo cui la dematerializzazione dell'avviso di ricevimento, grazie alla consegna via PEC, dovrebbe comportare un minor costo per la restituzione fisica al mittente. L'Autorità concorda, altresì, con l'osservazione di Assopostale secondo cui gli operatori potrebbero dover sostenere maggiori costi di giacenza per l'avviso di ricevimento in formato cartaceo e per il servizio di consegna dello stesso al mittente, qualora questo decida di ritirarlo. Tali variazioni di costo (in riduzione per la dematerializzazione ed in aumento per la giacenza) sono però al momento difficilmente quantificabili dal momento che la facoltà del mittente di richiedere la consegna dell'avviso di ricevimento in modalità digitale è in vigore solo

dal 1° giugno del corrente anno, quindi, non è possibile elaborare dati statisticamente attendibili in merito agli avvisi di ricevimento effettivamente dematerializzati ed ai tempi di giacenza degli avvisi in formato cartaceo.

V.8. L’Autorità pertanto procederà ad una corretta valutazione dei minori costi di recapito dovuti alla dematerializzazione e dei maggiori costi di giacenza nell’ambito dell’analisi del mercato dei servizi di corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali, già avviata con comunicazione del 21 ottobre 2019, che porterà ad una eventuale revisione delle tariffe dei servizi facenti parte del servizio universale.

V.9. In merito al valore del *forfait*, l’Autorità condivide quanto proposto da Nexive, vale a dire che il dato relativo alle percentuali di effettiva incidenza delle comunicazioni connesse CAN e CAD deve essere reso pubblico e deve essere oggetto di una revisione periodica, su base annuale.

V.10. In merito alla richiesta di Fulmine di limitare la tariffazione *a forfait* solo alla clientela non contrattualizzata, l’Autorità osserva che l’implementazione di un’unica modalità di tariffazione *a forfait* sia per la clientela contrattualizzata, sia per quella non contrattualizzata, implica un minor aggravio di costi per il trattamento di questi prodotti postali, che convergeranno in un unico flusso di lavorazione.

V.11. L’Autorità concorda con le modalità di calcolo del *forfait* proposte da PI. Pertanto, la tariffa si compone, come già avviene nel caso della clientela contrattualizzata, del prezzo dell’atto oggetto di notifica per ciascuna fascia di peso, secondo i criteri previsti dall’art. 10 della delibera n. 728/13/CONS, più il *forfait* relativo a CAN e CAD, pari al prodotto tra l’incidenza delle comunicazioni connesse sul totale delle notifiche (aggiornato annualmente) ed il prezzo vigente degli invii raccomandati singoli. Tale valore per il 2019 è pari a 2,7 euro, come riportato nella tabella seguente, dove sono indicati anche i prezzi del servizio base suddivisi per scaglioni di peso.

**Tabella 1: Tariffe atti giudiziari per le spedizioni dei clienti non contrattualizzati**

Scaglioni di peso	Tariffe Atto Giudiziario (in Euro)	Forfait CAN e CAD (in Euro)	Totale (in Euro)
fino a 20 g	6,8	2,7	9,5
oltre 20 g fino a 50 g	7,95	2,7	10,65
oltre 50 g fino a 100 g	7,95	2,7	10,65
oltre 100 g fino a 250 g	8,95	2,7	11,65
oltre 250 g fino a 350 g	8,95	2,7	11,65
oltre 350 g fino a 1000 g	10,25	2,7	12,95
oltre 1000 g fino a 2000 g	10,25	2,7	12,95

Fonte: elaborazione AGCOM su dati di Poste Italiane



VISTI tutti gli atti del procedimento istruttorio;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Le tariffe dei servizi di notifica a mezzo posta sono determinate da Poste Italiane aggiungendo all'importo relativo all'atto da notificare, fissato secondo i criteri previsti dall'art. 10 della delibera n. 728/13/CONS per ogni singola fascia di peso, l'importo relativo alle comunicazioni connesse determinato in modo forfettario in base all'incidenza percentuale, registrata in ciascun anno solare, delle comunicazioni connesse sul totale delle notifiche a mezzo posta. Poste Italiane pubblica entro il mese di marzo l'incidenza percentuale registrata nel precedente anno solare e ridetermina l'importo relativo alle comunicazioni connesse. Per l'anno 2019 l'importo relativo alle comunicazioni connesse è pari a 2,7 euro.

La presente delibera è notificata alla società Poste Italiane ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 27 novembre 2019

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Martusciello

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione conformità a quanto deliberato

**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi