



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 364/14/CONS

AVVIO DELL' INDAGINE CONOSCITIVA "SERVIZIO UNIVERSALE POSTALE: ESIGENZE DEGLI UTENTI E POSSIBILI SCENARI EVOLUTIVI"

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 17 luglio 2014;

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, recante *Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*, come da ultimo modificata dalla direttiva n. 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 febbraio 2008;

VISTO il decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999, 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 decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, 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 conferisce a questa Autorità i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'articolo 2, comma 4, *lett. d)*, del d. lgs. n. 261/1999;

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. 176/14/CONS;

CONSIDERATO che la normativa europea di settore prevede che il servizio universale debba "*evolvere in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze degli utenti*" (art. 5 della citata direttiva n. 97/67/CE);

CONSIDERATO che il settore postale sta attualmente vivendo una fase di profonda trasformazione derivante, in primo luogo, dalla liberalizzazione del mercato e, in secondo luogo, dall'innovazione tecnologica, che sta incidendo sull'utilizzo dei servizi postali, determinando una significativa riduzione della domanda;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO che l'adeguatezza dell'attuale configurazione del servizio universale postale (servizi in esso ricompresi e relative condizioni di offerta) dovrà essere valutata dall'Autorità alla luce delle reali abitudini, delle esigenze e delle aspettative di coloro che utilizzano i servizi postali (consumatori, utenti *business*, pubbliche amministrazioni, consolidatori);

RITENUTO, pertanto, necessario procedere, attraverso un'apposita indagine conoscitiva ad un'analisi approfondita del settore postale che tenga conto del punto di vista degli utilizzatori dei servizi postali sui profili di seguito indicati: (i) modalità attuali di fruizione da parte di tutte le categorie di utenti dei servizi postali, in qualità di mittenti o destinatari; (ii) adeguatezza dei servizi postali alle esigenze e aspettative degli utenti ed alle caratteristiche ritenute imprescindibili per un servizio postale (es. affidabilità, accessibilità etc...); (iii) attuali condizioni di offerta dei servizi ricompresi nel servizio universale postale (es. prova di avvenuta consegna, frequenza del recapito, tempi di consegna) e loro adeguatezza alle caratteristiche ritenute imprescindibili per il servizio postale (es. affidabilità, accessibilità etc...); (iv) possibili scenari alternativi all'attuale configurazione del servizio postale universale che tengano conto delle innovazioni tecnologiche, del mutamento degli assetti economici e sociali e dei reali bisogni degli utenti; (v) importanza del ruolo svolto dal servizio universale postale nella promozione della coesione sociale e territoriale;

CONSIDERATO che, secondo quanto riportato nell'ultimo *report* pubblicato dall'*European regulators group for postal services* (ERG-P), relativo a "*quality of service and end-user satisfaction*"¹, le Autorità nazionali di regolamentazione del settore postale di diversi Paesi europei (tra cui, Gran Bretagna, Irlanda, Francia, Portogallo, Grecia, Belgio, Olanda), al fine di conoscere le esigenze dell'utenza, hanno fatto ricorso a indagini di mercato, spesso commissionate a organismi indipendenti specializzati, condotte attraverso interviste telefoniche o dirette e/o questionari rivolti agli utenti sia *business* sia *consumer*;

CONSIDERATO che per l'attività di acquisizione e di analisi e valutazione dei dati e delle informazioni sarà necessario disporre di un tempo congruo e ragionevole;

CONSIDERATO che, una volta conclusa la fase di raccolta dei dati, la presente indagine proseguirà con un'analisi della corrispondenza dell'attuale configurazione del servizio universale postale alle abitudini, alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza, nel quadro dei vincoli esistenti in materia di finanziamento dell'onere del servizio universale;

CONSIDERATO che alla luce delle risultanze dell'indagine conoscitiva di cui si propone l'avvio, l'Autorità valuterà eventuali iniziative volte a prospettare modifiche del quadro normativo relativo al settore postale o interventi regolamentari nel rispetto di quanto previsto dal d.lgs. n. 261/1999;

¹ ERG-P (13) 31 – *Report 2013 on the quality of service and the end-user satisfaction.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

(Avvio indagini conoscitiva)

1. È avviata l'indagine conoscitiva "Servizio universale postale: esigenze degli utenti e possibili scenari evolutivi" volta ad un'analisi approfondita dei servizi postali e, in particolare, del servizio universale postale, sotto il profilo dell'adeguatezza della loro attuale configurazione rispetto ai bisogni e alle aspettative dell'utenza.

2. Il termine di conclusione dell'indagine è di 180 giorni dalla data di pubblicazione della presente delibera sul sito web dell'Autorità. I termini dell'indagine conoscitiva possono essere prorogati dall'Autorità con determinazione motivata.

3. È dato mandato al Direttore della Direzione servizi postali di svolgere le attività connesse allo svolgimento dell'indagine conoscitiva.

4. Nel corso dell'indagine conoscitiva possono essere richiesti dati e informazioni e, altresì, disposte audizioni delle parti interessate, nonché avviate collaborazioni con Istituti di ricerca universitari o conferiti specifici incarichi a organismi indipendenti specializzati, pubblici o privati.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 17 luglio 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani