

Documento per la consultazione pubblica sulle

“CONDIZIONI GIURIDICHE ED ECONOMICHE DI RESTITUZIONE DEGLI INVII AFFIDATI AD ALTRI OPERATORI E RINVENUTI NELLA RETE DI POSTE ITALIANE”

1 IL QUADRO NORMATIVO

1. Le Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale da parte di Poste Italiane sono state approvate, con modifiche, dall'Autorità, in qualità di Regolatore del settore postale, con la delibera n. 385/13/CONS, del 20 giugno 2013 e sono in vigore dal 16 agosto 2013.
2. L'articolo 18 delle Condizioni generali di servizio disciplina una fattispecie che in precedenza non era stata contemplata: il rinvenimento, nella rete di Poste Italiane, di invii affidati ad altri operatori.
3. Prima dell'intervento regolamentare dell'Autorità il rinvenimento di invii di altri operatori nella propria rete era stato trattato da Poste Italiane applicando, la disciplina prevista per il ritrovamento di *“invii privi di affrancatura”* che prevedeva la restituzione degli invii al mittente. La procedura, prevista per un evento anomalo (mancata affrancatura, ovvero mancato pagamento del corrispettivo) ma circoscritto nell'ambito del rapporto contrattuale tra l'utente e Poste Italiane, era quindi applicata ad un evento, anche questo anomalo, ma sostanzialmente diverso. Si trattava, infatti, del rinvenimento nella rete di Poste Italiane di prodotti di corrispondenza che i mittenti intendevano affidare per il recapito ad altri operatori ma che, inavvertitamente, avevano depositato nelle cassette di Poste Italiane e non in quelle dell'operatore prescelto.
4. L'applicazione di tale disciplina, tuttavia, mascherava l'esistenza di un vuoto regolamentare, come evidenziato anche dalla sentenza del Tar Lazio n. 5769, del 25 giugno 2012.¹ La pronuncia del giudice amministrativo, pur accogliendo il ricorso proposto da Poste Italiane contro il provvedimento sanzionatorio dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato,² sottolineava l'inadeguatezza della

¹ La sentenza in esame è stata poi confermata dal Consiglio di Stato (sentenza 2302 del 6 maggio 2014).

² Il procedimento richiamato è il numero A413, con il quale è stata irrogata una importante sanzione a Poste Italiane. Secondo l'Autorità garante della concorrenza e del mercato Poste Italiane, restituendo gli invii di altri operatori ai mittenti, *“interferiva nel rapporto contrattuale in essere tra il mittente e l'operatore postale scelto per la prestazione dei servizi postali”*.

normativa che doveva disciplinare un fenomeno in qualche modo connaturato al processo di liberalizzazione del mercato postale.

5. Tanto premesso l'Autorità, con la delibera n. 385/13/CONS, ha introdotto nel testo delle Condizioni generali di servizio un'apposita norma: l'articolo 18, rubricato "*Restituzione degli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete di Poste Italiane*".³ La regolamentazione introdotta rispondeva ai principi di derivazione comunitaria, in base ai quali l'attività di regolazione dei settori liberalizzati, volta all'introduzione di misure di garanzia e tutela degli interessi pubblici sottesi, dovrebbe intendersi come non alternativa alle dinamiche intrinseche del mercato. Sulla base di tali considerazioni, pertanto, veniva introdotto l'obbligo per Poste Italiane di restituire gli invii rinvenuti nella propria rete, lasciando però alla libera contrattazione tra le parti la definizione delle condizioni e dei termini di tale restituzione, nel rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione tra le condizioni applicate da Poste Italiane per la restituzione degli invii ai propri mittenti e quelle per la restituzione degli invii all'operatore concorrente. Si faceva salva, in ogni caso, la possibilità per le parti di chiedere l'intervento dell'Autorità laddove non riuscissero ad addivenire a un accordo.
6. Nell'ambito delle attività connesse al monitoraggio della corretta applicazione delle disposizioni contenute nella delibera n. 385/13/CONS sono state portate a conoscenza dell'Autorità diverse criticità nella fase di trattativa tra gli operatori e Poste Italiane per la stipula degli accordi previsti dall'articolo 18 delle CGS. Tali criticità, emerse nel corso della negoziazione di un accordo tra Globe Postal Service e Poste Italiane per la restituzione degli invii, si sono poi rivelate oggettivamente non superabili. Entrambi gli operatori (note del 12 settembre 2014 e del 23 settembre 2014) hanno infatti riconosciuto l'impossibilità di concludere un accordo e hanno chiesto l'intervento dell'Autorità.
7. L'AGCOM, in virtù delle competenze dal decreto legislativo 261 del 22 luglio 1999 in materia di regolazione dei mercati postali, ha avviato, con delibera n. 564/14/CONS, un procedimento istruttorio per definire le "*condizioni di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane*". Tale intervento è stato motivato dalla necessità di assicurare il corretto svolgimento del servizio postale e, in particolare, del recapito della corrispondenza, con la finalità di garantire gli interessi di tutti gli utenti.

³ Per agevolare la comprensione della disposizione si riporta il testo integrale dell'art. 18 delle CGS "*1. Gli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete di Poste Italiane sono restituiti all'operatore secondo condizioni, termini e modalità stabilite in accordo tra le parti, nel rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione tra le condizioni applicate da Poste Italiane ai propri mittenti e quelle per la restituzione degli invii all'operatore concorrente. 2. Ove le parti non riescano a concludere un accordo possono richiedere l'intervento dell'Autorità*".

8. La delibera n. 564/14/CONS, infatti, contiene anche una misura cautelare volta a tutelare l'utenza nelle more della conclusione del procedimento: si è voluto evitare che l'interesse al corretto adempimento dell'obbligo di recapitare gli invii, potesse risultare, a causa del trascorrere del tempo, compromesso o gravemente vanificato. È stata, pertanto, prevista una procedura di restituzione degli invii da parte di Poste Italiane all'operatore Globe Postal Service, rinviando per le condizioni giuridiche ed economiche alle definitive determinazioni che saranno assunte a conclusione del presente procedimento.

2 L'ITER ISTRUTTORIO

9. Al fine di acquisire ogni informazione utile alla determinazione del corrispettivo per la restituzione degli invii, è stato innanzitutto chiesto alla società Poste Italiane di fornire: *i*) una descrizione dettagliata delle varie fasi del processo di restituzione degli invii postali ai propri mittenti per tutti i casi previsti dalle CGS (invii postali privi di affrancatura, invii postali con affrancatura insufficiente, invii postali con indirizzo inesistente, inesatto o insufficiente), specificando i vari punti di attraversamento della rete postale (CMP-CRA, CMP-CRP, CD, etc.) e le attività svolte in ciascuno di tali nodi; *ii*) una descrizione analoga per il processo di restituzione degli invii di altri operatori postali rinvenuti nella rete di Poste Italiane nei casi di ritiro in un unico centro, ritiro in più centri o consegna diretta; *iii*) i costi sottostanti, disaggregati per ciascuna fase dei singoli processi e per ciascuno dei casi elencati ai punti precedenti, così come risultanti dalla separazione contabile 2012. Gli elementi informativi sono stati forniti in data 12 gennaio 2015.
10. Una volta acquisita la documentazione di cui sopra, e valutate le informazioni in essa contenute, si è reso necessario chiedere a Poste Italiane alcuni chiarimenti e ulteriori informazioni in merito: alla definizione di alcune voci di costo (specificazione del tipo di attività di riferimento), ai valori riportati e alla suddivisione dei volumi degli invii rientranti nelle casistiche analizzate. Sono state, pertanto, inviate a Poste due ulteriori richieste di informazioni, rispettivamente il 17 febbraio 2015 e il 24 marzo 2015, alle quali Poste Italiane ha risposto il 10 marzo 2015 e il 14 aprile 2015.

3 IL BENCHMARK INTERNAZIONALE

11. In ambito europeo la fattispecie presa in considerazione nel presente procedimento istruttorio non è stata oggetto di regolamentazione specifica se non in pochi Stati membri. Ciò dipende dal fatto che si tratta di un fenomeno nuovo, strettamente connesso al recente completamento del processo di liberalizzazione dei mercati, e che in concreto può essere influenzato da fattori eterogenei, quali la densità di distribuzione delle cassette di impostazione, la rilevanza dei flussi turistici, il grado di consapevolezza degli utenti dei servizi postali etc.

12. Nello specifico si segnala che nel Regno Unito, nell'ambito della decisione "*Consumer protection*" del primo aprile 2014, l'OFCOM ha stabilito che, in caso di rinvenimento di invii di altri operatori nella rete di Royal Mail, quest'ultima è tenuta a restituire gli invii all'operatore cui appartengono in modo efficiente, economico e tempestivo. Il fornitore del servizio universale postale dovrebbe provvedere direttamente al recapito degli invii agli utenti (destinatario o, in alternativa, mittente) solo nel caso non sia possibile restituirli all'operatore. Per l'attività di restituzione (sia all'operatore, sia al mittente) Royal Mail può chiedere il pagamento di un corrispettivo in base ai costi sostenuti, sia direttamente che indirettamente.
13. Non vi è una regolamentazione dettagliata in Germania, dove l'operatore Deutsche Post, in caso di rinvenimento di invii di altri operatori nella propria rete, è tenuta a conservare in deposito gli invii per otto settimane, arco di tempo entro il quale gli operatori alternativi devono provvedere al ritiro della propria corrispondenza provvedendo solo al pagamento delle spese sostenute per le operazioni connesse al rinvenimento. L'Autorità tedesca sta monitorando il mercato per comprendere se è necessario introdurre "*misure supplementari*".
14. Anche in Norvegia è previsto l'immagazzinamento degli invii da parte del fornitore del servizio universale postale e il rinvio alla stipula di accordi tra operatori nel rispetto dei principi di trasparenza e di non discriminazione. Il regolatore postale sta tuttavia valutando l'opportunità di introdurre una specifica regolamentazione: è stata avviata un'istruttoria (è in corso la consultazione pubblica) volta ad introdurre eventuali modifiche al *Postal Act*, il documento normativo di riferimento per il settore.
15. Si avvia ad una regolamentazione dettagliata delle condizioni di restituzione anche l'Autorità spagnola che nel corso dell'istruttoria ha riscontrato la progressiva rilevanza del fenomeno oggetto di questa analisi. Si evidenzia che su un tema parallelo a quello in esame si registra un serrato contenzioso tra Correos, fornitore del servizio universale, e gli operatori alternativi sulla legittimità dell'emissione francobolli da parte di questi ultimi. Solo una pronuncia giurisdizionale ha riconosciuto coerente dal punto di vista ordinamentale tale possibilità. Pronuncia che è stata accolta positivamente dal regolatore per la capacità a rappresentare "*un miglioramento in termini di sicurezza giuridica e di concorrenza del mercato*". Si è, tuttavia, preso atto della necessità di predisporre un intervento regolamentare al fine di mettere fine sia alle criticità in ordine alla liceità delle condotte in esame sia a quelle di carattere tariffario relative alla restituzione degli invii di altri operatori rinvenuti nella rete di Poste Italiane.
16. La normativa belga non prevede disposizioni dettagliate che regolino la fattispecie oggetto del presente procedimento. Il regolatore è attualmente impegnato a verificare la possibilità che il fenomeno sia regolato da accordi interoperatori. Nel caso in cui il rinvio alla fonte pattizia si rivelasse un rimedio non soddisfacente si renderebbe necessario avviare un apposito procedimento istruttorio.

17. Il fenomeno è invece puntualmente regolamentato in Polonia, dove una disciplina specifica prevede che la restituzione della corrispondenza degli operatori alternativi da parte dell'operatore che fornisce il servizio universale avvenga dietro il pagamento di un corrispettivo orientato al costo sostenuto.
18. Non sono state portate all'attenzione del Regolatore portoghese e di quello austriaco problematiche inerenti la possibilità che invii di altri operatori finiscano nella rete del fornitore di servizio universale postale. Il fenomeno, pertanto, apparendo irrilevante non viene disciplinato in alcun modo.

4 IL PROCESSO DI RESTITUZIONE DEGLI INVII DI ALTRI OPERATORI NELLA RETE DI POSTE ITALIANE

19. Nel seguito si fornisce una descrizione delle attività svolte da Poste Italiane nel processo di restituzione degli invii di altri operatori (nel seguito anche "AO") rinvenuti nella propria rete.
20. Sulla base di quanto previsto dall'art. 18 delle CGS, gli invii affidati ad altri operatori postali e rinvenuti nella rete di Poste Italiane sono restituiti agli operatori previa sottoscrizione di uno specifico accordo tra le parti.
21. A tal riguardo, si fa presente che attualmente Poste Italiane assicura la restituzione degli invii o mediante consegna all'indirizzo dell'altro operatore, come previsto condizioni generali di contratto (di seguito, CGC), oppure, come affermato dalla società nella risposta del 15 gennaio 2015, consentendo il ritiro, a cura dell'AO, degli invii presso un unico centro.

4.1 Attività svolte a livello di sede centrale

22. Al fine di uniformare, per quanto possibile, le procedure di restituzione degli invii, considerato che gli operatori postali potenzialmente interessati sono circa 2.500, la contrattazione è svolta a livello centrale, e coinvolge diverse funzioni aziendali di Poste Italiane (Regolamentazione, Interfaccia col Cliente, Posta Comunicazione e Logistica), ciascuna per gli ambiti di propria competenza.
23. A seguito della sottoscrizione di un accordo ai sensi dell'art.18, le funzioni centrali di Poste Italiane preposte forniscono informativa alle strutture territoriali in merito al trattamento di tali invii, compresa la gestione contabile da adottare ai fini della restituzione degli invii di AO (creazione conto contrattuale, materiale contabile sul quale effettuare le registrazioni contabili).

4.2 Attività svolte a livello di strutture territoriali

24. Il rinvenimento degli invii di altri operatori nella rete di PI, è trattato alla stregua degli invii con affrancatura mancante/irregolare e può avvenire:
 - nel flusso da vuotatura cassette;

- in via residuale, nelle lavorazioni dei Centri di Distribuzione (CD).
25. Nel primo caso, gli addetti allo smistamento individuano gli invii con affrancatura mancante/irregolare e li avviano alla funzione Processi e Qualità (PQ) del proprio CMP in cassetta/scatola “*Irregolare affrancatura per PQ CMP*”.
 26. Nel secondo caso, invece, gli eventuali invii con affrancatura mancante/irregolare individuati presso i CD vengono avviati in appositi dispacci alla funzione PQ del CMP di riferimento in etichettato “*Irregolare affrancatura per PQ CMP*”.
 27. Una volta giunti al CMP, gli addetti all’apertura dispacci individuano le cassette e/o gli etichettati “*Irregolare affrancatura per PQ CMP*” e li avviano al PQ del proprio CMP. Il responsabile PQ del CMP, fra gli invii con affrancatura mancante/irregolare, individua gli invii degli altri operatori postali, ovvero invii con affrancatura mancante e con presenza di elementi attribuibili in modo chiaro ad altro operatore.
 28. Le attività finora descritte, svolte presso il CMP, rappresentano la procedura che Poste Italiane esegue ordinariamente per l’individuazione degli invii con affrancatura mancante o irregolare rinvenuti nella propria rete. Successivamente, vengono eseguite da Poste Italiane le operazioni di individuazione e separazione degli invii degli AO aderenti all’accordo e AO non aderenti.
 29. Nel caso di invii di altri operatori postali che hanno sottoscritto un accordo ai sensi dell’art.18, Poste Italiane dichiara di svolgere le attività di seguito elencate:
 - preparazione degli invii, etichettati per singolo operatore aderente all’accordo;
 - inoltro dispacci contenenti gli invii di AO aderenti all’accordo al relativo CMP accentrante;
 - individuazione degli etichettati “*Altro Operatore per PQ CMP ...*” presso il CMP accentrante;
 - registrazione degli invii di AO indicando data, denominazione altro operatore, quantitativo e modalità di restituzione;
 - trasferimento ad accettazione per la contabilizzazione degli invii;
 - pesatura e predisposizione della distinta per la quantificazione dell’importo;⁴
 - comunicazione agli AO per la restituzione degli invii;
 - gestione della spedizione degli invii agli AO;
 - Contabilizzazione del servizio;
 - spedizione/consegna degli invii agli AO per la restituzione invii.

⁴ L’importo è pari alle tariffe del servizio di “posta prioritaria *retail*”, vigenti al momento della consegna, come comunicato all’Autorità. In via transitoria, continuano ad applicarsi le tariffe vigenti al 30 novembre 2014.

30. Nel caso di AO non aderenti all'accordo, ovvero in caso di AO aderente, ma inadempiente, la procedura svolta da Poste Italiane prevede le seguenti fasi:
- registrazione degli invii di AO non aderenti/inadempienti all'accordo;
 - comunicazione al mittente (se individuabile) ed eventuale consegna degli invii al mittente (nel caso in cui esprima la volontà di ricevere gli invii a domicilio entro i termini previsti);
 - gestione distruzione degli invii (nel caso di mittente non individuabile o non esprima la volontà di ricevere gli invii a domicilio entro i termini previsti).

5 LE CONDIZIONI CONTRATTUALI PRATICATE DA POSTE ITALIANE

31. Come in altri Stati membri, anche la regolamentazione introdotta in Italia dalla delibera n. 385/13/CONS, sopra richiamata, prevede, per la disciplina della fattispecie, il rimando in prima istanza, ad una fonte pattizia. Nello specifico si fa riferimento, per la definizione dettagliata delle condizioni economiche e giuridiche di restituzione degli invii rinvenuti nella rete di Poste Italiane, agli accordi da sottoscrivere con gli operatori alternativi. L'intervento dell'Autorità viene previsto solo nel caso in cui le parti non riescano a concludere un accordo.
32. Poste Italiane, che come si è visto ha predisposto delle condizioni generali di contratto, è riuscita a sottoscrivere accordi con alcuni operatori. Gli operatori con i quali sono stati stipulati accordi si sono impegnati a corrispondere al fornitore del servizio universale per ogni invio un corrispettivo pari alla tariffa di "posta prioritaria retail". Nel dettaglio si prevede che Poste Italiane invii regolarmente una comunicazione all'operatore nella quale si specifica il numero esatto di invii rinvenuti nella rete. Entro quattordici giorni dal ricevimento di tale comunicazione, l'operatore deve provvedere a fornire il corrispettivo pattuito, fornendo riscontro dell'avvenuto pagamento. Poste Italiane, dopo aver acquisito la ricevuta di pagamento, provvede a spedire gli invii all'indirizzo indicato dall'operatore.
33. La procedura prevista nel caso in cui l'operatore alternativo non provveda al regolare pagamento del pattuito prevede la restituzione al mittente, cui fa carico l'onere di pagare il corrispettivo dell'invio. Nel caso in cui il mittente rifiuti il pagamento o non sia identificabile, Poste Italiane procede alla distruzione dei prodotti di corrispondenza rinvenuti. Tale procedura ricalca sostanzialmente quella prevista nell'ipotesi di invii di Poste Italiane non affrancati o affrancati solo parzialmente.
34. Gli accordi, qui sopra descritti, sono stati stipulati solo con alcuni operatori e, più precisamente, con operatori che forniscono varie tipologie di servizi postali. Non sono stati, invece, conclusi accordi con operatori che forniscono soltanto il servizio di invio di cartoline. Questo servizio, com'è noto, si caratterizza per l'assenza di qualsiasi indicazione in ordine al mittente e per la circostanza di essere utilizzato da una clientela composta da turisti e visitatori.

35. Il fenomeno del rinvenimento nella rete di Poste Italiane di invii di altri operatori è oggettivamente rilevante con riferimento al servizio di invio di cartoline. Ciò presumibilmente è dovuto alla difficoltà di evitare l'inesatto instradamento da parte degli utenti, che, nel caso di turisti e visitatori, possono non comprendere esattamente le informazioni fornite loro al momento dell'acquisto dei francobolli degli operatori alternativi e potrebbero, altresì, non avere a disposizione gli strumenti utili a una esatta differenziazione tra le cassette di impostazione di Poste Italiane e quelle degli altri fornitori di servizi postali.

36. L'elevatissimo numero di cartoline postali erroneamente depositate nelle cassette di Poste Italiane, e quindi instradate nella rete di quest'ultima, e, conseguentemente, l'ingente ammontare del corrispettivo dovuto in base alle condizioni attualmente praticate da Poste Italiane per la loro restituzione rappresenta indubbiamente un elemento che influisce sulle trattative rallentando o ostacolando del tutto la conclusione di un accordo. Se è vero che le difficoltà di concludere accordi con Poste Italiane, rappresentate dagli operatori che offrono esclusivamente servizi di invio di cartoline, hanno costituito l'originaria ragione giustificatrice dell'intervento dell'Autorità, non si può escludere la necessità di un intervento che regoli in via generale il rinvenimento nella rete del fornitore del servizio universale di tutte le tipologie di invii di corrispondenza.

37. Le ragioni di tale intervento sono da ricercare prioritariamente nell'esigenza di definire una disciplina del fenomeno in grado di tutelare le esigenze degli utenti, assicurando così la corretta fornitura del servizio postale. Lo strumento dell'accordo è stato infatti utilizzato solo da un numero esiguo di operatori, circostanza che ha reso la fonte pattizia inidonea a regolare il fenomeno patologico del non corretto instradamento. Si è reso così necessario un intervento regolamentare idoneo ad assicurare agli utenti la corretta fruizione del servizio, evitando il mancato recapito dei prodotti di corrispondenza.

6 CONDIZIONI E MODALITÀ DI CONSEGNA DELLE CARTOLINE DI ALTRI OPERATORI RINVENUTE NELLA RETE DI POSTE ITALIANE

38. L'articolo 18 delle Cgs obbliga Poste Italiane a restituire gli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella sua rete postale secondo condizioni, termini e modalità stabilite in accordo tra le parti e nel rispetto dei principi di non discriminazione e di trasparenza. Con riferimento alle modalità di restituzione, e stando a quanto riportato nelle condizioni generali di contratto, per la restituzione di cartoline affidate dai mittenti ad altri operatori postali e rinvenute nella sua rete, Poste Italiane prevede, come modalità di restituzione, soltanto la consegna diretta all'indirizzo indicato dall'altro operatore nel modulo di adesione. Poste Italiane dichiara tuttavia che negli accordi finora sottoscritti è stata prevista anche una diversa modalità, vale a dire il ritiro da parte dell'AO degli invii presso un unico centro.

39. In linea con quanto disposto dall'articolo 18 della delibera n. 385/13/CONS e nel rispetto di quanto eventualmente e diversamente stabilito in accordi liberamente negoziati

tra le parti, l'Autorità ritiene necessario che Poste Italiane, nelle proprie condizioni generali di contratto per la restituzione, preveda anche la possibilità che siano gli AO a ritirare gli invii di corrispondenza presso un unico centro di aggregazione.

Domanda 1): si ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità di prevedere che nelle condizioni generali di contratto, Poste Italiane debba offrire agli altri operatori, oltre alla modalità di restituzione consistente nell'invio all'indirizzo dell'operatore, anche la possibilità di ritirare gli invii presso un unico centro di aggregazione?

40. In ogni caso, Poste Italiane, in alternativa alla consegna diretta, dovrebbe sempre consentire, qualora l'altro operatore ne faccia esplicita richiesta ed entro un congruo termine pattuito tra le parti e comunque non superiore a otto settimane, di ritirare le cartoline presso i CMP.
41. Più precisamente, nel caso in cui le cartoline erroneamente depositate presso le cassette postali di Poste Italiane siano state rinvenute presso i CMP in fase di svuotamento delle cassette postali, Poste Italiane dovrebbe consentire all'altro operatore di ritirare le cartoline presso il CMP di rinvenimento; nel caso in cui le cartoline siano state rinvenute in fase di recapito presso i CD, allora Poste Italiane dovrebbe consentire all'altro operatore di ritirare le cartoline nei CMP di riferimento. Quanto a quest'ultimo caso, Poste Italiane dovrebbe organizzare le attività di rinvenimento delle cartoline degli altri operatori, erroneamente depositate presso le sue cassette postali, favorendo le soluzioni più efficienti, ad esempio facendo in modo che le cartoline degli altri operatori siano tempestivamente individuate presso i CMP, in fase di svuotamento delle cassette, evitando che le stesse siano trasportate presso i CD.
42. Consentire il ritiro delle cartoline presso i CMP dovrebbe rappresentare per Poste Italiane una soluzione meno onerosa se paragonata alla consegna diretta in quanto Poste Italiane non sarebbe più tenuta a occuparsi del trasporto delle cartoline presso l'indirizzo dell'altro operatore. Le cartoline saranno, infatti, rese disponibili presso ciascuno dei CMP (di rinvenimento e/o di riferimento) con ritiro a cura dell'altro operatore.
43. Dal momento che le cartoline, erroneamente depositate nelle cassette postali di Poste Italiane, potrebbero essere rese disponibili per il ritiro presso più CMP, Poste Italiane dovrebbe, sempre che gli altri operatori ne facciano esplicita richiesta, consentire il ritiro presso uno o più centri di aggregazione. Anche questa soluzione comporta per Poste Italiane un minore dispendio di risorse se paragonata alla consegna diretta dal momento che Poste Italiane non dovrà occuparsi del trasporto delle cartoline all'indirizzo indicato dall'altro operatore nel modulo di adesione.
44. In sintesi, gli altri operatori dovrebbero avere a disposizione un'offerta sufficientemente "disaggregata": la prospettazione di diverse soluzioni per rientrare

in possesso delle cartoline consentirebbe agli AO di valutare ed individuare, tra più alternative, quella più conveniente in base alla propria organizzazione e gestione dell'attività.

45. Agli operatori dovrebbe quindi essere concesso di poter scegliere se ritirare le cartoline presso ciascuno dei CMP (di rinvenimento e/o di riferimento), se ritirare le cartoline presso uno o più centri di aggregazione e, in ultimo, se optare per la consegna diretta presso il loro indirizzo. L'ampliamento delle possibilità di scelta, se da un lato non pregiudica la posizione degli altri operatori in quanto la possibilità di scegliere tra più opzioni, nella peggiore delle ipotesi, non modifica la situazione attuale caratterizzata da un'unica soluzione imposta da Poste Italiane, essa non comporta maggiori oneri per Poste Italiane. Infatti, le modalità di consegna presso i CMP prevedono lo svolgimento di attività che Poste Italiane avrebbe comunque svolto per la consegna diretta.

Domanda 2): si ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità di chiedere a Poste Italiane di consentire, qualora l'altro operatore ne faccia esplicita richiesta, ed entro un congruo termine pattuito tra le parti e comunque non superiore a otto settimane, di ritirare le cartoline presso ciascuno dei CMP (di rinvenimento e/o di riferimento) ovvero presso uno o più centri di aggregazione?

46. Poste Italiane potrebbe prevedere nelle condizioni generali di contratto anche modalità di ritiro (a cura dell'altro operatore) in altri punti della rete postale, oltre a quelli indicati nei paragrafi precedenti purché si tratti di soluzioni orientate ai criteri di efficienza, economicità e tempestività. Poste Italiane dovrebbe inoltre impegnarsi a contrattare eventuali ulteriori modalità di ritiro (alternative a quelle fin qui indicate) sempreché siano ragionevoli, tecnicamente realizzabili ed economicamente sostenibili.

Domanda 3): si ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità di prevedere che nelle condizioni generali di contratto predisposte da Poste Italiane sia offerta la possibilità di ritiro da parte dell'AO in altri punti della rete e che, sempre nelle CGC, sia previsto l'impegno di Poste Italiane a contrattare altre modalità di ritiro, a condizione che esse siano ragionevoli, tecnicamente realizzabili ed economicamente sostenibili?

47. La scelta, da parte degli altri operatori, di una specifica modalità di consegna piuttosto che di un'altra dipende, tra le varie cose, dalle condizioni economiche applicate da Poste Italiane. Nel rispetto di quanto stabilito dall'articolo 18 delle CGS, Poste Italiane è tenuta ad applicare, per ciascuna modalità di consegna, condizioni economiche trasparenti e non discriminatorie. Per rispettare tali principi, si ritiene necessario che : i) per la consegna diretta, il prezzo praticato da Poste Italiane non sia superiore a

quello praticato alla propria clientela *retail* per gli invii singoli di corrispondenza; *ii*) per ciascuna modalità di consegna, diversa dalla consegna diretta, i prezzi praticati da Poste Italiane rispecchino i costi relativi alle attività svolte per rendere disponibile il ritiro delle cartoline nella modalità prescelta dall'altro operatore e che in ogni caso non siano superiori a quelli previsti per la consegna diretta, dal momento che Poste Italiane non dovrebbe svolgere nessuna attività legata alla consegna delle cartoline presso l'indirizzo dell'altro operatore.

Domanda 4): si ritiene condivisibile l'orientamento dell'Autorità di chiedere a Poste Italiane di praticare per la consegna diretta, un prezzo non superiore a quello praticato alla propria clientela *retail* per gli invii singoli di corrispondenza e per tutte le altre modalità di consegna, prezzi non superiori ai costi sostenuti per svolgere le attività necessarie per rendere disponibile il ritiro delle cartoline nella modalità prescelta e in ogni caso prezzi non superiori a quelli previsti per la consegna diretta?

48. Come già indicato nei paragrafi precedenti il fenomeno del rinvenimento nella rete di Poste Italiane di invii di corrispondenza di altri operatori risulta essere oggettivamente preponderante per ciò che riguarda il servizio di invio di cartoline. Il fenomeno tuttavia non si manifesta esclusivamente in tale settore ed eventuali difficoltà di raggiungere un accordo possono comunque assumere una rilevanza significativa e generalizzata. Appare quindi opportuno definire le condizioni giuridiche ed economiche essenziali per la restituzione di tutti gli invii di corrispondenza rinvenuti nella rete di Poste Italiane.

Domanda 5): si ritiene che i principi sopra richiamati, relativi alle condizioni e modalità di restituzione delle cartoline, debbano essere estesi anche a ogni altro tipo di invio postale affidato ad altro operatore e rinvenuto nella rete di Poste Italiane?