

## **DELIBERA N. 385/13/CONS**

### **APPROVAZIONE – CON MODIFICHE - DELLE CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE POSTALE**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 20 giugno 2013;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

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*”, e successive modifiche e integrazioni;

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*” e successive modifiche e integrazioni;

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 i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’articolo 2, comma 4, del decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 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*”, pubblicata sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana del 15 giugno 2012, n. 138 e successive modifiche e integrazioni.;

VISTO, in particolare, l’art. 22, comma 2, del citato decreto legislativo n. 261 del 1999, laddove prevede che “*le condizioni generali di servizio, predisposte dal fornitore del servizio universale, sono approvate dall’Autorità di regolamentazione, pubblicate nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana ed entrano in vigore il trentesimo giorno successivo alla data di pubblicazione*”;

CONSIDERATO che il Contratto di programma tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane S.p.A. per il triennio 2009-2011 è stato approvato con legge 12 novembre 2011, n. 183 fatti salvi gli adempimenti previsti dalla normativa UE in materia;

VISTA la decisione della Commissione europea C(2012)8230 final del 20 novembre 2012, con la quale sono stati approvati i trasferimenti statali verso Poste Italiane, a parziale copertura degli oneri connessi con lo svolgimento degli obblighi di servizio postale universale, di cui all'art. 9 del Contratto di programma 2009-2011;

CONSIDERATO che di conseguenza risulta perfezionata l'efficacia del Contratto di programma 2009-2011;

VISTE le *"Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale"* inviate da Poste Italiane S.p.A., pervenute in data 27 febbraio 2012 (prot. 9329);

VISTA la lettera del Ministero dello Sviluppo Economico, pervenuta in data 20 marzo 2012 (prot. 13102) avente ad oggetto *"Invii affidati ad operatori diversi da Poste e rinvenuti nella rete postale. Modifica delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale (CGS)"*.

VISTA la richiesta preliminare di informazioni su alcuni aspetti di carattere generale relativi alle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale del 28 marzo 2012 (prot. 14760) e la risposta di Poste Italiane S.p.A., pervenuta in data 26 aprile 2012 (prot. 19694);

VISTA la delibera n. 353/12/CONS del 2 agosto 2012 con la quale è stato avviato il procedimento in epigrafe, pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 9 agosto 2012;

VISTA la comunicazione di Poste Italiane S.p.A. pervenuta in data 13 settembre 2012, (prot. n. 46513), unitamente alla precedente comunicazione dell'8 febbraio 2012 (prot. 15958), avente ad oggetto il *"Trattamento degli invii di altri operatori rinvenuti nella rete universale"*;

VISTE le osservazioni del Movimento Difesa del Cittadino Onlus – Associazione nazionale di consumatori ed utenti e della Federconsumatori – Federazione nazionale consumatori e utenti, pervenute, rispettivamente, in data 17 settembre 2012 (prot. 46965) e del 4 ottobre 2012 (prot. 49925);

VISTE le osservazioni dell'operatore TNT Post Italia S.p.A. pervenute in data 8 ottobre 2012 (prot. 50354) nonché gli elementi informativi acquisiti durante l'audizione del 10 gennaio 2013 e la nota integrativa pervenuta in data 11 febbraio 2013 (prot. 7379);

VISTI gli elementi informativi acquisiti durante l'audizione di Poste Italiane S.p.A. del 24 ottobre 2012 e la nota integrativa pervenuta in data 15 novembre 2012 (prot. 57539);

VISTA la richiesta di informazioni dell'11 febbraio 2013 (prot. 7377), inviata a Poste Italiane S.p.a e la relativa risposta pervenuta il 13 marzo 2013 (prot.14355);

VISTI gli ulteriori elementi informativi acquisiti durante l'audizione di Poste Italiane S.p.a del 23 maggio 2013 e le integrazioni pervenute, rispettivamente, nelle date del 29 maggio (prot. 28532) e del 3 giugno 2013 (prot. 29468);

VISTA la richiesta di informazioni del 15 aprile 2013 (prot. 19805) inviata alla Direzione generale per la regolamentazione del settore postale - Ministero dello Sviluppo Economico e la relativa risposta pervenuta in data 31 maggio 2013 (prot. 29226);

VISTA la delibera n. 92/13/CONS del 6 febbraio 2013 recante l'*Approvazione - con modifiche - delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva offerto da Poste Italiane*" pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 13 febbraio 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il quadro normativo europeo e nazionale di riferimento**

Il legislatore comunitario ha avviato l'armonizzazione e la liberalizzazione dei mercati dei servizi postali con la direttiva del 1997 (c.d. Prima Direttiva Postale)<sup>1</sup>, successivamente emendata nel 2002 (c.d. Seconda Direttiva Postale)<sup>2</sup> e nel 2008 (c.d. Terza Direttiva Postale)<sup>3</sup>. Con quest'ultimo intervento, oltre ad aver prorogato al 2011 il completamento del processo di liberalizzazione dei servizi postali (originariamente previsto per l'anno 2009), la UE ha richiesto agli Stati Membri di abolire qualunque forma di monopolio, di riserva e di diritti speciali nel settore postale e di adottare tutte le misure necessarie alla completa apertura del mercato.

---

<sup>1</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".

<sup>2</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>3</sup> Direttiva 2008/6/CE del 20 febbraio 2008 che modifica la direttiva 97/67CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi comunitari.

La Direttiva 97/67/CE è stata trasposta nell'ordinamento nazionale 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”* (di seguito d.lgs. n. 261/99). Tale decreto di riferimento del settore postale è stato modificato dai successivi decreti legislativi 23 dicembre 2003, n. 384 e 31 marzo 2011, n. 58 di recepimento, rispettivamente, della Seconda e Terza Direttiva Postale.

L'art. 3, comma 10, del d.lgs. n. 261/99, nella versione attualmente vigente, prevede che *“[i]l fornitore del servizio universale è tenuto a informare gli utenti nonché i fornitori di servizi postali circa le caratteristiche del servizio universale offerto, in particolare per quanto riguarda le condizioni generali di accesso ai servizi, i prezzi e il livello di qualità. L'informativa, avente ad oggetto notizie precise ed aggiornate, ha cadenza regolare e, comunque, almeno annuale. L'informativa avviene a mezzo di adeguata pubblicazione...”*.

Nell'ambito del contratto di programma 2009 – 2011 tra il Ministero dello Sviluppo Economico (di seguito “MISE”) e Poste Italiane S.p.A. (di seguito "Poste Italiane" o "P.I.") sono previsti una serie di obblighi informativi in capo al fornitore del servizio universale verso la clientela che consistono, innanzitutto, nella pubblicazione sul sito e nella messa a disposizione presso gli uffici postali delle Condizioni generali per l'espletamento del servizio universale postale e della Carta della Qualità del Servizio Postale Universale.

Per quanto qui di specifico interesse, il legislatore nazionale ha previsto che le Condizioni generali di servizio predisposte da Poste Italiane, nella sua qualità di fornitore del servizio universale<sup>4</sup>, sono approvate dall'Autorità di regolamentazione, pubblicate nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana ed entrano in vigore il trentesimo giorno successivo alla data di pubblicazione (art. 22, comma 2, del d.lgs. n. 261/99).

L'attuale testo delle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale da parte di Poste Italiane, in vigore dal 14 novembre 2008, è stato approvato dal MISE con decreto del 1° ottobre 2008.

L'articolo 21, comma 14, del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (c.d. "*decreto salva Italia*"), convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214, ha trasferito all'Autorità per le

---

<sup>4</sup> Si rammenta che il decreto legislativo n. 58 del 31 marzo 2011, di recepimento in Italia la Terza Direttiva Postale, ha confermato in capo a Poste Italiane la concessione di affidamento diretto del servizio universale postale per 15 anni (vale a dire fino al 2026).

garanzie nelle comunicazioni (di seguito "Autorità" o "Agcom"), la funzione di Autorità di regolamentazione del settore postale che era stata attribuita prima al MISE e, successivamente, con il citato decreto legislativo n. 58/2011, all'Agenzia nazionale di regolamentazione del settore postale.

Tra i compiti affidati all'Autorità è ricompreso, pertanto, anche quello di approvare le Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale predisposte da Poste Italiane secondo quanto previsto dal citato articolo 22, comma 2, del d.lgs. n. 261/99.

## **2. L'attività istruttoria**

In data 27 febbraio 2012, Poste Italiane ha sottoposto per l'approvazione all'Autorità un nuovo testo delle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale (di seguito "CGS").

Il testo presenta alcuni necessari adeguamenti in relazione ai mutamenti normativi frattanto intervenuti (si pensi al d.P.R. 4 agosto 2008, n. 153 che sottrae dall'ambito del servizio postale le attività di custodia, trasporto e scorta di armi), nonché agli sviluppi delle nuove tecnologie disponibili (si pensi alla versione telematica di alcuni servizi postali tradizionali come l'avviso di ricevimento della raccomandata a/r).

A seguito di una fase preistruttoria, volta ad acquisire elementi essenziali e propedeutici per l'avvio del procedimento, l'Autorità ha adottato, in data 2 agosto 2012, la delibera n. 353/12/CONS di avvio dell'istruttoria di valutazione ed eventuale modifica delle CGS nella versione inviata da Poste Italiane. La delibera di avvio della consultazione pubblica, che reca in allegato la proposta di P.I., è stata pubblicata sul sito *web* dell'Autorità in data 9 agosto 2012.

I termini del procedimento, fissati in centottanta giorni dalla data di pubblicazione sul sito *web* della delibera n. 353/12/CONS, sono stati sospesi per sessanta giorni per acquisire informazioni e dati utili alla valutazione delle CGS da parte dei soggetti interessati e, successivamente, per chiedere chiarimenti e ulteriori informazioni volte ad inquadrare compiutamente alcune questioni di carattere generale e valutare le singole modifiche proposte.

Poste Italiane ha fornito le informazioni richieste dall'Autorità sia attraverso l'invio di note e documenti che nel corso delle due audizioni tenutesi presso l'Autorità.

Nel corso del procedimento istruttorio sono intervenute presentando memorie le associazioni di consumatori Movimento difesa del cittadino Onlus – Associazione

nazionale di consumatori ed utenti e Federconsumatori – Federazione nazionale consumatori nonché l'operatore TNT Post Italia S.p.A. (di seguito, "TNT"); quest'ultimo è stato anche sentito in audizione ed ha fornito ulteriori informazioni a seguito di apposita richiesta da parte dell'Autorità.

### **3. Gli esiti dell'attività istruttoria e le valutazioni dell'Autorità**

Nel seguito si richiamano gli articoli delle CGS per i quali Poste Italiane ha proposto un intervento di modifica riportando, in sintesi, laddove presenti, anche le osservazioni espresse dai soggetti che hanno partecipato all'istruttoria e le valutazioni conclusive dell'Autorità. Si richiamano altresì alcuni articoli delle CGS per i quali l'Autorità, tenuto conto delle criticità emerse in corso di istruttoria, ritiene necessario procedere ad una loro modifica. Per facilità di lettura, gli articoli richiamati nel seguito sono rubricati secondo la numerazione riportata nella versione delle CGS allegata alla delibera di avvio del presente procedimento (delibera n. 353/12/CONS).

#### **3.1. Articolo 2 "Invii di corrispondenza"**

##### *A) La proposta di modifica*

Nel corso dell'audizione del 24 ottobre 2012, Poste Italiane ha depositato, tra gli altri, un documento recante le *"Modifiche al testo delle CGS di cui all'allegato B della delibera n. 353/12/CONS"*, volte ad allineare il testo delle CGS alle disposizioni normative sopravvenute all'invio del testo per l'approvazione all'Autorità. In particolare, Poste Italiane ha proposto di eliminare dall'articolo 2, rubricato *"Invii di corrispondenza"* il riferimento alla *"pubblicità diretta per corrispondenza"* e agli *"invii di corrispondenza a contenuto pubblicitario"* (rispettivamente lettere f) e g)) al fine di adeguare le CGS alla previsione di cui all'art. 3, comma 4, del d.lgs. n. 261/99, come modificato dal d.lgs. n.58/2011, la quale prevede che *"a decorrere dal primo giugno 2012, la pubblicità diretta per corrispondenza è esclusa dall'ambito del servizio universale"*.

##### *B) Le posizioni delle parti*

TNT ha osservato come l'attuale formulazione dell'art. 2 delle CGS sia stata redatta in un momento in cui il perimetro dell'area dei servizi riservati in esclusiva a Poste Italiane riguardava anche il servizio di recapito delle raccomandate *"attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie"*. Sul punto, l'operatore ha evidenziato che il decreto legislativo n. 58/2011 ha modificato il perimetro dei *"servizi affidati in esclusiva"* al

fornitore del servizio universale<sup>5</sup>; tale area non si riferirebbe più in generale ai “*procedimenti amministrativi*”, ma riguarderebbe solo i servizi inerenti: (i) alle notificazioni di atti a mezzo posta e comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazioni di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modificazioni; (ii) ai servizi inerenti alle notificazioni a mezzo posta delle infrazioni del c.d. “*Codice della Strada*”.

#### *C) Le valutazioni dell’Autorità*

L’Autorità ritiene di accogliere la proposta di modifica di Poste Italiane volta alla rimozione dall’articolo 2 dei riferimenti alla “*pubblicità diretta per corrispondenza*” e agli “*invii di corrispondenza a contenuto pubblicitario*” (rispettivamente lettere f) e g)), trattandosi di un adeguamento necessario rispetto all’attuale quadro normativo di riferimento; sulla base della medesima *ratio*, l’Autorità ritiene opportuno procedere anche all’aggiornamento dell’articolo 2, lettera e), che definisce gli atti giudiziari, prendendo a riferimento quanto attualmente previsto dall’art. 4, comma 1, lett. a) del d.lgs. n. 261/99.

### **3.2. Articolo 4 “*Pacchi*”**

#### *A) La proposta di modifica*

Poste Italiane ha proposto di integrare l’articolo in argomento prevedendo la possibilità per l’utente di “*verificare, per il pacco ordinario, lo stato di lavorazione dell’invio, anche in corso di spedizione*”.

#### *B) Le posizioni delle parti*

TNT ha chiesto di eliminare il riferimento al servizio di tracciatura proposto da Poste Italiane nell’articolo in argomento in quanto tale inserimento rappresenterebbe un indebito strumento di estensione del contenuto dei servizi inclusi nel servizio universale; a tal riguardo l’operatore ha osservato che il servizio di tracciatura deve considerarsi “*un servizio a valore aggiunto*” rispetto al novero dei servizi inclusi nell’ambito del servizio universale in quanto “*non strettamente indispensabile per la generalità degli utenti*”.

---

<sup>5</sup> Prima delle modifiche apportate dal d.lgs. n. 58/2011, l’articolo 4, comma 5, del d.lgs. n. 261/99 stabiliva che “*indipendentemente dai limiti di prezzo e di peso, sono compresi nella riserva di cui al comma 1 gli invii raccomandati attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie; per procedure amministrative e giudiziarie si intendono le procedure riguardanti l’attività della pubblica amministrazione e le gare ad evidenza pubblica*”.

Un'associazione dei consumatori ha chiesto che, relativamente al pacco assicurato (oggetto del secondo comma dell'articolo in argomento), sia previsto che il mittente venga *“reso edotto delle condizioni di polizza preventivamente pubblicizzate”*.

Poste Italiane, nell'ambito delle informazioni fornite all'Autorità, ha chiarito che la tracciatura del pacco ordinario non può essere considerata come un servizio aggiuntivo rispetto alle caratteristiche del prodotto ed ha altresì specificato che tale prestazione non comporta alcun costo aggiuntivo a carico degli utenti. A sostegno di quanto affermato, la Società ha richiamato l'articolo 4, comma 2, del decreto del Ministero dello Sviluppo economico del 20 maggio 2011 recante la *“Revisione della tariffa per la spedizione dei pacchi all'interno del territorio della Repubblica”*, che prevede, appunto, la possibilità per l'utente di verificare lo stato di lavorazione dell'invio.

Poste Italiane ha rappresentato, inoltre, che la modifica introdotta dal citato decreto ministeriale è stata anche recepita dalla Carta di Qualità di Poste Italiane - aprile 2012, in cui, nella sezione rubricata *“Caratteristiche del Servizio”*, è prevista, tra le altre, anche la *“tracciatura elettronica”* che *“consente, attraverso il servizio di identificazione elettronica degli invii, di essere informati sulle fasi di lavorazione collegandosi al sito [www.poste.it](http://www.poste.it)- sezione “Dovequando” - oppure contattando il customer service di Poste al numero verde 803.160”*.

#### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità ritiene di accogliere i rilievi formulati dall'associazione dei consumatori nell'art. 2, comma 1, della presente delibera.

L'Autorità condivide la posizione espressa da Poste Italiane e ritiene pertanto che la modifica proposta nell'ambito dell'articolo 4 delle CGS da Poste Italiane vada accolta consistendo in un mero recepimento di quanto già stabilito dal decreto ministeriale del 20 maggio 2011 sopra citato in cui si prevede appunto che *“il fornitore del servizio universale adotta le misure necessarie al fine di consentire all'utenza di verificare lo stato di lavorazione dell'invio, anche in corso di spedizione”*.

### **3.3. Articolo 5 “Servizi accessori”**

#### *A) La proposta di modifica*

Poste Italiane, in relazione all'articolo in argomento ha proposto di introdurre la possibilità di originare o riprodurre in formato elettronico l'avviso di ricevimento *“in funzione delle soluzioni tecnologiche e nel rispetto della normativa vigente”*.



La Società ha, inoltre, proposto di inserire una specifica disposizione concernente la possibilità per il mittente di chiedere “*un’attestazione di avvenuta consegna, corredata della relativa documentazione*”.

#### *B) Le posizioni delle parti*

Un’associazione dei consumatori ha chiesto di esplicitare le modalità attraverso le quali il mittente può richiedere l’attestato di avvenuta consegna.

Poste Italiane, nell’ambito delle informazioni fornite all’Autorità, ha chiarito che la possibilità di originare o riprodurre in formato elettronico l’avviso di ricevimento rappresenta una facoltà ulteriore posta a disposizione dell’utente; quest’ultimo, pertanto, potrà sempre avvalersi del servizio di avviso di ricevimento in formato tradizionale, vale a dire cartaceo. La Società ha precisato, inoltre, che l’utente, nel caso in cui non abbia richiesto anticipatamente per un invio a firma il servizio accessorio di avviso di ricevimento, può comunque richiedere, al costo di euro 0,77, un’attestazione con la quale Poste Italiane, previa verifica della documentazione presente agli atti d’ufficio, dichiara l’avvenuta consegna di un invio.

Su richiesta dell’Autorità, infine, sono state chiarite da Poste Italiane le modalità messe a disposizione dei mittenti per richiedere l’attestazione in argomento e le procedure previste per la corresponsione al mittente degli importi dei contrassegni riscossi da Poste Italiane al momento della consegna dell’invio.

#### *C) Le valutazioni dell’Autorità*

L’Autorità, alla luce dei chiarimenti forniti da Poste Italiane, reputa opportuno inserire nel testo dell’articolo in argomento la specificazione che l’avviso di ricevimento in formato elettronico si configura come una facoltà posta a disposizione dell’utenza accanto alle tradizionali forme di fornitura del servizio. L’Autorità, inoltre, ritiene di accogliere i rilievi rappresentati dall’associazione dei consumatori in ordine alla necessità di specificare le modalità che consentono all’utente di chiedere l’attestato di avvenuta consegna.

### **3.4. Articolo 6 “*Tariffe e prezzi*”**

#### *A) La proposta di modifica*

Il testo delle Condizioni generali di servizio, trasmesso da Poste Italiane a questa Autorità per l’approvazione, in base a quanto disposto dall’articolo 22, comma 2 del d.lgs. n.261/1999, non prevede alcuna modifica in relazione all’articolo in argomento.

### *B) Le posizioni delle parti*

L'operatore TNT ha sottolineato l'opportunità di dettagliare maggiormente le modalità con cui l'utenza è resa edotta delle condizioni economiche dei servizi offerti. Nello specifico, TNT ha chiesto che venga espressamente previsto che siano rese accessibili al pubblico le tariffe e i prezzi *“di ciascun servizio offerto”* e che tali informazioni vengano pubblicate *“sul sito internet”* di Poste Italiane.

### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità ritiene di accogliere le osservazioni dell'operatore, rendendo più chiare le informazioni da dare agli utenti sui prezzi e le tariffe dei servizi offerti. Tali misure, infatti, garantiranno una maggiore trasparenza delle tariffe applicate accrescendo la tutela dell'utenza.

A tal fine, si ritiene necessario prevedere che *“il corrispettivo di ciascun servizio menzionato nelle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale è riportato in un'apposita tabella pubblicata sul sito web di Poste Italiane e affissa negli uffici postali. La tabella è allegata alle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di cui all'allegato A alla presente delibera”*. L'Autorità, inoltre, reputa necessario chiarire che *“tutte le prestazioni a valore aggiunto o supplementare fornite da Poste Italiane in relazione ai servizi disciplinati nell'ambito delle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale non devono comportare costi aggiuntivi a carico dell'onere del servizio universale postale”*. Tali previsioni sono riportate nell'articolo 2 della presente delibera, rispettivamente ai commi 1 e 2.

## **3.5. Articolo 7 “*Accordi individuali*”**

### *A) La proposta di modifica*

Il testo delle Condizioni generali di servizio, trasmesso da Poste Italiane a questa Autorità per l'approvazione in base a quanto disposto dall'articolo 22, comma 2, del d.lgs. n.261/99, non prevede alcuna modifica in relazione all'articolo in argomento.

### *B) Le posizioni delle parti*

TNT ha lamentato la scarsa chiarezza dell'attuale formulazione dell'articolo 7 delle CGS che non consentirebbe l'esatta individuazione delle tipologie contrattuali praticate da Poste Italiane che devono ritenersi riconducibili nell'ambito di tale disposizione. Si è chiesto pertanto che gli accordi individuali negoziati da Poste Italiane siano oggetto di uno stringente controllo da parte dell'Autorità attraverso una loro verifica preventiva in

modo da accertare il rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione dettati dal d.lgs. n. 261/99.

Il medesimo operatore, ha inoltre richiamato il procedimento istruttorio A441 dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (di seguito "Agcm") relativo all'esenzione IVA applicata da Poste Italiane agli accordi "*negoziati individualmente*" ai sensi dell'art. 7 delle CGS.

Nell'ambito dell'audizione del 23 maggio 2013, l'Autorità ha chiesto a Poste Italiane di conoscere la posizione della Società relativamente al mantenimento della vigente formulazione dell'art. 7 delle CGS, rubricato "*Accordi individuali*" alla luce dell'intervenuta decisione dell'Agcm del 27 marzo 2013 nell'ambito del suddetto procedimento istruttorio (caso A441).

Poste Italiane ha osservato che all'interno del perimetro del Servizio Universale vi sarebbe la possibilità di concludere, come previsto dall'art. 13, comma 3-bis, del d.lgs. 261/1999, "*accordi individuali*" con i clienti applicando "*tariffe speciali*", nel rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione; non rientrerebbero invece nel perimetro del servizio universale gli accordi le cui condizioni siano state negoziate individualmente ("*accordi negoziati individualmente*").

Su questo punto, l'Autorità, rilevando l'ambiguità dell'attuale formulazione degli artt. 6 e 7 delle CGS, al fine di dirimere ogni possibile dubbio interpretativo, ha invitato Poste Italiane a provvedere alla riformulazione dell'art. 7 o ad un suo accorpamento con l'articolo 6, rubricato "*Tariffe speciali*".

Ciò posto, la medesima Società, pur ritenendo sufficientemente chiara l'attuale formulazione dell'articolo 7, in data 27 maggio 2013 ha proposto la seguente riformulazione dell'art. 7 delle CGS:

*“Poste Italiane può concludere, con i clienti o con i gruppi di clienti, accordi individuali che prevedano prezzi speciali di cui all'articolo 13, comma 3 bis, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, fondati sui volumi di traffico, in relazione anche alla destinazione e alle modalità di prelaborazione, accettazione e consegna degli invii, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 13 del suddetto decreto legislativo.*

*Restano esclusi dalla disciplina delle presenti condizioni generali, in quanto riguardanti servizi non universali, i prezzi previsti da accordi negoziati individualmente con i clienti, che non sono soggetti al rispetto di quanto previsto dall'articolo 13 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 per le tariffe dei servizi compresi nell'ambito del servizio universale”.*

### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'attuale formulazione dell'articolo 7 delle CGS riconosce a Poste Italiane la possibilità di concludere con i clienti o gruppi di clienti *“accordi individuali che prevedono corrispettivi diversi, fondati sui volumi di traffico, in relazione anche alla destinazione e alle modalità di prelaborazione, accettazione e consegna degli invii, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 13 del decreto legislativo n. 261 del 1999”*.

L'Autorità ritiene che la suddetta formulazione dell'articolo 7 delle CGS non sia idonea a chiarire inequivocabilmente i casi in cui è consentito a Poste Italiane di applicare i *“prezzi speciali”* di cui all'art. 13, comma 3-bis del d.lgs. n. 261/1999.

In via preliminare, occorre ricordare che il d.lgs. n. 261/1999, all'articolo 13, rubricato *“Tariffe delle prestazioni rientranti nell'ambito del servizio universale”*, statuisce, al comma 2, che *“le tariffe delle prestazioni rientranti nel servizio universale sono determinate, nella misura massima, dall'autorità di regolamentazione, tenuto conto dei costi del servizio e del recupero di efficienza”*. Il successivo comma 3-bis del medesimo articolo prevede poi che *“qualora il fornitore del servizio universale applichi prezzi speciali, ad esempio per servizi prestati ad utenti che esercitano attività commerciali, utenti all'ingrosso o consolidatori postali per utenti diversi, si applicano i principi di trasparenza e di non discriminazione per quanto riguarda sia i prezzi sia le condizioni associate”*.

La normativa appena richiamata è stata presa in esame nell'ambito dell'innanzi richiamato procedimento istruttorio dell'Agcm (caso A441). Tale procedimento si è concluso il 27 marzo 2013 con l'accertamento, da parte dell'Agcm, dell'abuso di posizione dominante di Poste Italiane per avere offerto prestazioni del servizio universale a condizione negoziate individualmente, senza l'applicazione dell'IVA.

In estrema sintesi, l'Agcm ha preso le mosse dalla normativa fiscale applicabile in Italia: tutti i servizi postali sono soggetti all'IVA, tranne quelli rientranti nel servizio universale erogato da Poste Italiane, così come previsto dalla normativa comunitaria (Direttiva 2006/112/CE). Tale Direttiva, tuttavia, è stata oggetto nel 2009 di una pronuncia interpretativa della Corte di Giustizia dell'Unione Europea (CGUE).

Secondo la Corte la disposizione, che prevede l'esenzione IVA, deve essere interpretata in maniera restrittiva in virtù del principio di neutralità fiscale e, quindi, l'esenzione deve essere esclusa quando le prestazioni siano offerte dall'operatore postale a condizioni negoziate individualmente: tali prestazioni rispondono ad esigenze specifiche degli operatori economici e sono dunque scindibili dal servizio di interesse pubblico che giustifica l'esenzione (Corte di Giustizia, sentenza del 23 aprile 2009, causa C-357/07).

Nel corso dell'istruttoria presso l'Agcm, Poste Italiane si è difesa richiamando l'articolo 7 delle CGS e sostenendo che *“la possibilità di stipulare accordi individuali è espressamente consentita, a determinate condizioni, dalla normativa italiana che regola il servizio universale e, in quest’ottica, la definizione di ‘condizioni negoziate individualmente’ adottata dalla Corte di Giustizia per restringere l’ambito di esenzione, sarebbe incompatibile con l’articolo 3 della legge 261/99 e con l’articolo 7 delle Condizioni generali di servizio che consente a Poste di stipulare accordi individuali”*.

Inoltre, come sostenuto anche nel corso del presente procedimento, secondo la Società, oltre alle prestazioni del servizio universale le cui tariffe sono determinate, in misura massima, dall’Autorità di regolamentazione (articolo 13, comma 2, d.lgs. n. 261/99), vi sarebbe la possibilità per Poste Italiane di concludere accordi individuali ex articolo 7 delle CGS configurabili come *“tariffe speciali”* che rientrano nel perimetro del servizio universale (e dunque sono esentati dal regime dell’IVA) e si distinguono dagli *“accordi negoziati individualmente”*; solo questi ultimi si collocherebbero fuori dal perimetro del servizio universale (e non godrebbero, pertanto, del predetto meccanismo di esenzione). Gli accordi individuali ex articolo 7 delle CGS, rientrando nel perimetro dell’interesse pubblico, sarebbero infatti soggetti ai principi di trasparenza e non discriminazione imposti per i *“prezzi speciali”* dal summenzionato all’articolo 13, comma 3-bis, del decreto legislativo n. 261/99.

A fronte di tali osservazioni, l’Agcm ha ritenuto comunque che i contratti analizzati nell’ambito del procedimento istruttorio non potessero essere ricondotti alla categoria delle *“tariffe speciali”* trattandosi invece di *“accordi negoziati individualmente”* da Poste Italiane con prezzi differenziati in funzione dei volumi di corrispondenza, della tempistica ma anche di offerte congiunte e, soprattutto, senza quelle garanzie di pubblicità previste dal legislatore in applicazione dei principi di trasparenza e non discriminazione di cui al comma 3-bis dell’articolo 13 del d.lgs. n. 261/99. L’Agcm ha pertanto concluso che la non applicazione dell’IVA nei contratti negoziati individualmente con i grandi clienti (come le banche) ha consentito a Poste di formulare offerte idonee ad escludere i concorrenti in virtù di un privilegio conferito alla società dal legislatore e, quindi, per sua natura non replicabile dai concorrenti.

Tuttavia, in linea con la giurisprudenza comunitaria, l’Agcm non ha imposto a Poste Italiane alcuna sanzione in quanto l’esenzione IVA è prevista da una normativa nazionale, sebbene quest’ultima si ponga in contrasto con la normativa comunitaria e, pertanto, debba essere disapplicata.

Prendendo le mosse dal suddetto procedimento istruttorio dell'Agcm, l'Autorità ritiene di accogliere parzialmente la riformulazione dell'articolo 7 inviata da Poste Italiane in data 27 maggio u.s. in ragione di quanto segue.

Innanzitutto, si evidenzia che la dizione "*accordi individuali*" utilizzata da Poste Italiane sin dalla rubrica dell'articolo 7 (sia nella formulazione originaria che in quella proposta il 27 maggio u.s.) oltre a non trovare riscontro nella normativa primaria risulta, in ogni caso, poco utile ai fini di una distinzione tra la fattispecie dei "*prezzi speciali*" prevista dall'articolo 13, comma 3-bis sopra richiamato, che rientra nel perimetro del servizio universale e la categoria degli "*accordi negoziati individualmente*", che, invece, da quel perimetro, come rappresentato da Poste Italiane, dovrebbe essere esclusa.

In secondo luogo, si osserva come la possibilità di applicare prezzi speciali nel solco di quanto previsto dal comma 3-bis dell'articolo 13 del d.lgs. n. 261/99 sia prevista da diversi decreti tariffari adottati dal Ministero dello sviluppo economico<sup>6</sup>. Tale possibilità, tuttavia, è subordinata al rispetto da parte del fornitore del servizio universale di alcuni oneri considerati come diretti precipitati dei principi di trasparenza e non discriminazione richiamati nella norma primaria; nello specifico, Poste Italiane, nella sua qualità di fornitore del servizio universale, qualora applichi prezzi speciali deve: i) comunicare i prezzi speciali, nonché eventuali condizioni associate, ed ogni successiva variazione, all'Autorità di regolamentazione; ii) provvedere alla pubblicazione degli stessi sul proprio sito *web*; iii) dare evidenza delle riduzioni dei prezzi, giustificate comunque da costi evitati e che non gravino sull'onere del servizio universale, nella separazione contabile prevista dall'articolo 7 del d.lgs. n. 261/99.

Il richiamo al comma 3-bis dell'articolo 13 del dlgs. n. 261/99 nonché l'obbligo di Poste Italiane di comunicare all'Autorità i prezzi speciali e di renderli pubblici sul sito *web* sono rinvenibili anche nella delibera n. 640/12/CONS del 20 dicembre 2012 con cui l'Autorità ha approvato la proposta di modifica tariffaria presentata da Poste Italiane relativa agli invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio universale, concernenti gli invii di posta non massiva per l'interno e per l'estero, gli invii raccomandati per l'interno nonché gli invii attinenti alle procedure giudiziarie.

Alla luce di tutte le considerazioni sinora svolte, l'Autorità è dell'avviso che l'articolo 7, così come riformulato da Poste Italiane in data 27 maggio u.s., vada rubricato con la

---

<sup>6</sup> Per tutti cfr. decreto del Ministero delle comunicazioni del 12 maggio 2006 recante "*Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale. Tariffe e prezzi degli invii di corrispondenza per l'interno e per l'estero*" e decreto del Ministero dello sviluppo economico del 19 giugno 2009, recante "*Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale e prezzi degli invii di corrispondenza raccomandata e assicurata, non attinenti alle procedure amministrative e giudiziarie, per l'interno e per l'estero*".

dizione “*Prezzi speciali*”, che risulta conforme alla disciplina di riferimento, diversamente dall’attuale dizione “*Accordi individuali*”; di tale ultima dizione, infatti, giova ribadirlo, non vi è traccia nell’art. 13, comma 3-bis, del d.lgs. n. 261/1999, né in altri punti del decreto in esame.

L’art. 13, comma 3-bis, non lascia spazio all’*“individualità”* sotto forma di accordo o negoziazione di prezzi o condizioni; la norma consente solo a P.I. di predeterminare prezzi e condizioni generali per particolari categorie di utenti e di applicarle, su richiesta, nella loro integralità; qualora così non fosse, vale a dire ove particolari prezzi o condizioni fossero frutto di accordo/negoziazione, lo schema seguito si porrebbe al di fuori del perimetro dell’ esenzione.

Per le medesime ragioni, si ritiene opportuno rimuovere ogni riferimento agli “*accordi individuali*” anche dal corpo del riformulato articolo 7 in cui Poste Italiane ha invece opportunamente inserito l’espresso richiamo al comma 3-bis dell’articolo 13 del d.lgs. n. 261/99 con riferimento alla disciplina dei “*prezzi speciali*”.

Rispetto alla riformulazione dell’articolo 7 proposta da Poste Italiane si ritiene altresì opportuno esplicitare, nelle disposizioni generali della presente delibera (art. 2, commi 3 e 4), che qualora Poste Italiane applichi prezzi speciali, tali prezzi dovranno essere comunicati preventivamente all’Autorità e pubblicati sul sito *web* di Poste Italiane; di tali “*prezzi speciali*” - che dovranno altresì essere giustificati da costi evitati e non gravare sull’onere del servizio universale – Poste Italiane ne dovrà inoltre dare evidenza nella separazione contabile di cui all’art. 7 del d.lgs. n. 261/99.

Da ultimo, l’Autorità ritiene di eliminare dalla riformulazione dell’articolo 7 del 27 maggio 2013, il richiamo alla disciplina degli “*accordi negoziati individualmente*”, in quanto trattasi di una fattispecie che, come d’altronde rilevato dalla stessa Società, esula dal servizio universale e, pertanto, è inconferente rispetto al testo delle CGS che disciplina le condizioni di fornitura di prestazioni rientranti nel perimetro del servizio universale.

### **3.6. Articolo 8 “*Obiettivi di qualità*” e Articolo 9 “*Pagamento del servizio*”**

#### ***A) La proposta di modifica***

Il testo delle Condizioni generali di servizio, trasmesso da Poste Italiane a questa Autorità per l’approvazione in base a quanto disposto dall’articolo 22, comma 2, del d.lgs. n. 261/99, non prevede alcuna modifica in relazione agli articoli in argomento.

*B) Le posizioni delle parti*

Non vi sono state osservazioni dei partecipanti.

*C) Le valutazioni dell'Autorità*

Richiamando tutte le valutazioni svolte in ordine all'articolo 7 delle CGS, l'Autorità ritiene opportuno rimuovere ogni riferimento agli "*accordi individuali*" anche dagli articoli 8 e 9 delle CGS dove se ne fa espressa menzione, ricorrendo anche in questo caso alla più corretta dizione "*prezzi speciali*".

**3.7. Articolo 10 “Indirizzo e confezionamento”**

*A) La proposta di modifica*

Poste Italiane ha proposto di modificare l'articolo precisando che per gli invii destinati a casella postale il mittente deve "*indicare le generalità del destinatario, il numero di casella postale e la denominazione dell'ufficio presso il quale la casella è allocata, con il relativo codice di avviamento postale e la città di destinazione*".

*B) Le posizioni delle parti*

Un'associazione dei consumatori ha segnalato la necessità di prevedere, con riguardo al caso di indirizzo incompleto e inesatto, la garanzia che il "*plico venga restituito al mittente*". Relativamente all'ultimo comma dell'articolo 10 delle CGS, dove è menzionata la necessità di utilizzare specifici moduli di accettazione per usufruire di "*alcuni servizi*", è rappresentata l'opportunità di specificare che tali moduli "*siano posti a disposizione dell'utenza*".

Poste Italiane, nell'ambito delle informazioni fornite all'Autorità, ha dettagliato la modifica proposta, spiegando che essa mira a rendere consapevole l'utente degli adempimenti posti a suo carico ai fini della corretta esecuzione del recapito e, segnatamente, del fatto che "*la corretta esecuzione del recapito è subordinata alla corretta indicazione dell'indirizzo da parte del mittente*". La Società ha specificato, inoltre, che la procedura applicata nel caso di indirizzo inesatto, inesistente o insufficiente è oggetto di un'autonoma disposizione, nello specifico l'articolo 22 delle CGS. La medesima Società ha ancora sottolineato che le modalità di confezionamento degli invii sono pubblicizzate attraverso la "*Carta di Qualità, resa disponibile presso gli uffici postali e pubblicata sul sito web di Poste*" e che la modulistica è fornita presso gli sportelli degli uffici postali che accettano tali prodotti, al fine di "*favorire un uso oculato della stessa*".



### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità ritiene di condividere la posizione espressa dall'associazione dei consumatori e di menzionare nel testo dell'articolo 10 il riferimento alla procedura (prevista dall'articolo 22 - articolo 23 nella nuova formulazione delle CGS, v. *infra*) che viene attivata da Poste Italiane nei casi in cui il mittente abbia indicato in maniera inesatta o insufficiente il destinatario. Si ravvisa anche l'opportunità di garantire maggiormente gli utenti inserendo, all'ultimo comma dell'articolo 10, la specificazione che i moduli di accettazione, previsti per alcuni servizi sono “*disponibili negli uffici postali e sul sito web di Poste Italiane*”.

### **3.8. Articolo 11 “*Invii non ammessi*” e Articolo 12 “*Obbligo di assicurazione*”**

#### *A) La proposta di modifica*

Poste Italiane ha proposto di modificare gli articoli in argomento che individuano, rispettivamente, i casi in cui non sono ammessi invii e quelli in cui gli invii vanno assicurati. Nello specifico, nel testo dell'articolo 11 rubricato “*Invii non ammessi*”, laddove si subordinava l'ammissibilità di spedizioni di armi all'autorizzazione del Ministero dell'interno, si è proposto di prevedere la non ammissibilità *tout court* della spedizione di armi o di parti di esse; nell'articolo 12, rubricato “*Obbligo di assicurazione*” Poste Italiane ha conseguentemente proposto la soppressione della parola “*armi*”.

Nell'ambito dell'attività preistruttoria, la Società ha chiarito che le modifiche degli articoli 11 e 12 si sono rese necessarie in ragione di quanto previsto dal DPR 4 agosto 2008, n.153, recante “*Regolamento recante modifiche al regio decreto 6 maggio 1940, n.635, per l'esecuzione del testo unico delle leggi di pubblica sicurezza, in materia di guardie particolari, istituti di vigilanza e investigazione privata*”, che prevede appunto uno speciale regime di sicurezza per il trasporto di pacchi contenenti armi.

#### *B) Le posizioni delle parti*

Relativamente all'obbligo di assicurazione, contemplato nell'articolo 12 per la spedizione di denaro contante e altri valori, un'associazione dei consumatori ha segnalato la necessità di incrementare la trasparenza sui costi in relazione ai plichi.

#### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità ritiene che le modifiche proposte da Poste Italiane debbano essere accolte in quanto frutto di un adeguamento ad una normativa sopravvenuta. Quanto all'esigenza manifestata dall'associazione dei consumatori sulla trasparenza dei costi applicati da

Poste Italiane, si rimanda alla disposizione di carattere generale introdotta all'art. 2, commi 1 e 2, della presente delibera.

### **3.9. Articolo 14 “Uffici postali”**

#### *A) La proposta di modifica*

Il testo delle Condizioni generali di servizio, trasmesso da Poste Italiane a questa Autorità per l'approvazione in base a quanto disposto dall'articolo 22, comma 2, del d.lgs. n. 261/99, non prevede alcuna modifica in relazione all'articolo in argomento.

#### *B) Le posizioni delle parti*

Un'associazione dei consumatori ha evidenziato la necessità di comunicare all'utenza, con un congruo preavviso e con mezzi idonei, le eventuali variazioni relative agli orari di apertura al pubblico degli uffici postali. La medesima associazione, inoltre, ha chiesto di rimuovere dal testo dell'articolo in argomento l'inciso “*su richiesta dell'utenza*” in ordine alla disponibilità della Carta di Qualità presso gli uffici postali.

#### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità condivide i rilievi espressi dall'associazione di consumatori e ritiene, pertanto, di inserire nell'articolo in argomento un'espressa indicazione circa la necessità che Poste Italiane comunichi al pubblico, mediante affissione e con un preavviso di almeno trenta giorni (salvo diverso termine stabilito dall'Autorità in specifiche disposizioni), le eventuali variazioni relative agli orari di apertura e chiusura al pubblico.

L'Autorità, inoltre, al fine di rendere ancora più trasparenti e accessibili le informazioni all'utenza, ritiene che tale comunicazione debba riguardare anche le eventuali soppressioni di uffici postali (assunte in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente) con l'indicazione degli orari di apertura e chiusura al pubblico degli uffici postali limitrofi.

L'inserimento di tali specificazioni, infatti, traducendosi in una informazione completa ed esaustiva, risulta funzionale a una diminuzione dei possibili disagi per l'utenza derivanti da interventi di rimodulazione oraria o razionalizzazione dei punti di accesso presenti sul territorio.

Si ritiene, inoltre, di eliminare, così come richiesto dall'associazione dei consumatori, il riferimento alla disponibilità della Carta della qualità “*su richiesta dell'utente*”, intendendosi con ciò che la Carta della qualità dovrà essere sempre accessibile all'utente.

### **3.10. Articolo 15 “Altre modalità di accesso”**

#### *A) La proposta di modifica*

Poste Italiane ha proposto l’inserimento nel testo dell’articolo in argomento, relativo ai punti di accettazione previsti per determinate tipologie di invio, di un riferimento, accanto a quello previsto per gli invii massivi e per i prodotti editoriali, ad “*invii in grande quantità*”. Inoltre, la Società ha proposto di aggiungere, all’ultimo comma, la possibilità di prevedere anche “*modalità di accesso telematiche*” per determinati invii postali.

#### *B) Le posizioni delle parti*

L’operatore TNT, ha rilevato, in primo luogo, come l’inserimento della formulazione “*e per altri invii di grandi quantità*” potrebbe implicare un’interpretazione indebitamente estensiva del perimetro del servizio universale. In secondo luogo, TNT ha richiamato l’attenzione sugli effetti relativi al costo del servizio universale della prevista introduzione della modalità di accesso telematico alla rete di Poste Italiane. In particolare, secondo TNT, tutti i fenomeni di dematerializzazione avrebbero un impatto, da non trascurarsi, sulla diminuzione dell’onere del servizio universale e rappresenterebbero, al contempo, un’occasione per favorire il fornitore del servizio universale nell’offerta di servizi a valore aggiunto.

Poste Italiane, nell’ambito dei chiarimenti forniti all’Autorità, ha specificato, in primo luogo, che la categoria “*altri invii in grande quantità*” comprende, genericamente, tutte le tipologie di invii dedicati alla clientela non *retail* per i quali sono previsti specifici punti di accettazione (p.e.: Raccomandata Smart, Assicurata Smart, Raccomandata Pro, Prioritaria Pro).

#### *C) Le valutazioni dell’Autorità*

L’Autorità ritiene congrua la dizione usata da Poste Italiane “*invii di grande quantità*” in considerazione di una oggettiva difficoltà riepilogativa di tutti i servizi destinati alla clientela *business*. Si sottolinea, infatti, come tali invii debbano in ogni caso rientrare nelle categorie elencate all’articolo 2 delle Condizioni generali di servizio, rubricato “*Invii di corrispondenza*”. Tale disposizione rende superflua, pertanto, il rilievo dell’operatore alternativo circa il rischio di una possibile interpretazione estensiva del servizio universale.

Per procedere ad un adeguamento rispetto a quanto sopra statuito con riferimento all’articolo 2, si rende poi necessaria la soppressione nel testo dell’articolo 15 del riferimento all’articolo 2, lettera f).

Con riferimento all'osservazione di TNT sull'impatto sull'onere del servizio universale postale, si rimanda a quanto previsto all'art. 2, comma 2, delle disposizioni generali del presente provvedimento.

Infine, con riferimento alla previsione, contenuta nell'ultimo comma, in base alla quale tra le modalità di accesso possono essere ricomprese quelle telematiche, si ritiene opportuno specificare che le stesse potranno essere utilizzate "su richiesta dell'utente".

### **3.11. Articolo 16 "Affrancatura"**

#### *A) La proposta di modifica*

Come già indicato, Poste Italiane ha depositato, nel corso dell'audizione del 24 ottobre 2012, tra gli altri, un documento recante le "Modifiche al testo delle CGS di cui allegato B della delibera n. 353/12/CONS", precisando che si tratta in gran parte di modifiche volte ad allineare il testo delle CGS alle disposizioni normative sopravvenute all'invio del testo per l'approvazione all'Autorità. In particolare, Poste Italiane ha proposto di modificare l'articolo in argomento rubricato "Affrancatura" attraverso l'eliminazione dalla disposizione in esame, che contempla le modalità di pagamento dei servizi postali inclusi nel servizio universale, del riferimento all'intestazione dei conti correnti postali di Poste Italiane; tale modifica è volta ad allineare il testo delle CGS alle nuove Condizioni Tecniche Attuative di posta massiva.

#### *B) Le posizioni delle parti*

L'operatore TNT ha chiesto di prevedere nel nuovo testo delle CGS la possibilità di installare le macchine affrancatrici di Poste Italiane o di altri operatori presso il cliente; la possibilità di utilizzare macchine *multicarrier* "che consentano cioè ad un cliente di affrancare la corrispondenza affidata a diversi fornitori di servizi postali" e, infine, che i controlli sull'ubicazione e le specifiche tecniche delle macchine affrancatrici non siano affidate a Poste ma ad un soggetto indipendente. Tali richieste sarebbero motivate dall'esigenza di introdurre nella disciplina delle affrancature disposizioni più aggiornate ed adeguate alla fisionomia di un mercato liberalizzato.

#### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità ritiene di accogliere la modifica proposta da Poste in quanto coerente con le vigenti Condizioni Tecniche Attuative di posta massiva.

Quanto ai rilievi mossi dall'operatore TNT, l'Autorità osserva come la normativa invocata dal medesimo non è puntualmente disciplinata nelle CGS che, infatti, all'articolo in argomento, si limitano ad elencare le modalità alternative all'affrancatura

ordinaria. Nello specifico viene menzionata la possibilità di procedere all'affrancatura *“con strumentazione a cura del cliente”*; il dettaglio di tale procedura è contenuto nel DPR 29 maggio 1982, richiamato dall'operatore TNT. In ragione di ciò, l'Autorità ritiene che il presente procedimento istruttorio volto all'approvazione delle Condizioni generali di servizio non sia la sede appropriata all'introduzione di una disciplina di dettaglio relativa alle disposizioni inerenti alle macchine affrancatrici.

### **3.12. Articolo 17 *“Invii postali privi di affrancatura”***

#### *A) La proposta di modifica*

Il testo delle Condizioni generali di servizio, trasmesso da Poste Italiane a questa Autorità per l'approvazione in base a quanto disposto dall'articolo 22, comma 2, del d.lgs. n. 261/99, non prevede alcuna modifica in relazione all'articolo in argomento.

#### *B) Le posizioni delle parti*

Nell'ambito di questo procedimento sono state acquisite le osservazioni dell'operatore TNT il quale ha innanzitutto ricordato che l'articolo in argomento, che disciplina l'ipotesi in cui determinati invii di corrispondenza siano rinvenuti nella rete postale *“privi di affrancatura”*, ha formato oggetto del procedimento istruttorio A413 avviato dall'Agcm proprio in seguito alle segnalazioni dell'operatore TNT, volte a denunciare la condotta abusiva realizzata da Poste Italiane attraverso la restituzione al mittente degli invii degli operatori alternativi *rinvenuti nella propria rete*.

L'operatore ha sottolineato che la fattispecie in esame non può essere gestita con il ricorso a quanto disposto dall'articolo 17 delle CGS, che *“si riferisce all'ipotesi del rinvenimento nella rete di Poste di invii affidati, senza il dovuto corrispettivo, alla stessa Poste, ma non disciplina l'ipotesi di invii affidati ad altri operatori, che sono chiaramente identificabili in virtù dei segni distintivi apposti su ogni busta”*. Al contributo dell'operatore TNT è stata allegata anche una corrispondenza intercorsa tra quest'ultimo e la società Poste Italiane avente ad oggetto, per l'appunto, le pratiche di *“intercettazione invii Formula Certa affidati a Tnt Post”*. Nella nota del 30 novembre 2011 la società Poste Italiane dava notizia all'operatore TNT di aver richiesto al MISE, l'allora Autorità di regolamentazione, sin dal giugno 2011 (alcuni mesi prima, dunque, dell'adozione del provvedimento Agcm A413, ndr) di adottare nuove disposizioni che permettessero alla Società *“di contattare in prima istanza gli altri operatori in luogo dei mittenti”*.

Gli argomenti sopraesposti sono stati ripresi da TNT anche nel corso dell'audizione tenutasi il 10 gennaio 2013 nell'ambito del presente procedimento, durante la quale

l'Autorità è stata informata anche dell'appello proposto dall'operatore alternativo avverso la sentenza n. 5769 del 25 giugno 2012 con la quale il Tar Lazio ha annullato il provvedimento A413 dell'Agcm.

Poste Italiane, nel corso dell'audizione del 23 maggio 2013, ha ritenuto che non vi sarebbe alcun vuoto regolamentare in relazione alla fattispecie degli invii rinvenuti nella propria rete ed originariamente affidati dal mittente ad altri operatori postali. Gli invii affidati ad altri operatori, immessi nella rete di Poste Italiane, sono a tutti gli effetti, ai fini dell'assolvimento degli obblighi di servizio universale gravanti sulla Società, invii privi di affrancatura. Pertanto, secondo la Società, tali invii, alla stregua di qualunque altro invio immesso nella rete di Poste Italiane privo di affrancatura, soggiacciono alla disciplina dell'art. 17 delle CGS che prevede la restituzione al mittente in conformità al principio che la proprietà dell'invio è del mittente fino al momento del recapito (principio stabilito dall'art. 20 del d.lgs. n. 261/99, ed espressione, altresì, dei principi generali del Codice Civile in tema di contratto di trasporto). Poste Italiane ha pertanto ribadito di avere applicato, restituendo al mittente gli invii privi di affrancatura di altri operatori, una procedura *“in linea con quanto disposto dall'articolo 17 delle CGS”*.

La Società ha, inoltre, successivamente specificato di ritenere che la restituzione al mittente possa essere inquadrata nel tracciato del principio civilistico enucleato dall'articolo 927 del codice civile<sup>7</sup> e di valutare il rinvenimento nella propria rete postale degli invii di altri operatori alla stregua di *“un'inadempienza contrattuale dell'operatore alternativo nel trattamento degli invii a lui affidati che si sostanzia, appunto, nella perdita di detenzione dell'invio”*.

### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

Nell'ambito del citato procedimento A413, Poste Italiane ha rivendicato la legittimità della condotta denunciata dall'operatore TNT richiamando il principio secondo cui il proprietario dell'invio è il mittente, così come sancito dall'articolo 20 del d.lgs. n. 261/99<sup>8</sup> e richiamato nell'articolo 17 delle CGS che, nel disciplinare la gestione degli invii postali privi di affrancatura, prevede la restituzione al mittente *“previo il pagamento di un corrispettivo”*.

---

<sup>7</sup> Articolo 927 del Codice Civile: *“Chi trova una cosa mobile deve restituirla al proprietario e, se non lo conosce, deve consegnarla senza ritardo al sindaco del luogo in cui l'ha trovata, indicando le circostanze del ritrovamento”*.

<sup>8</sup> Articolo 20, *“Proprietà degli invii postali”* del d.lgs. n.261/99: *“Indipendentemente dalla natura del soggetto che espleta il servizio, la proprietà degli invii postali è del mittente sino al momento della consegna al destinatario”*.

Nel corso dell'istruttoria condotta dall'Agcm, Poste Italiane ha in ogni caso presentato una proposta di impegni, rigettati dall'Agcm con delibera del 10 novembre 2010, volti a modificare, d'intesa con l'allora Regolatore del settore postale (il MISE), la procedura di gestione degli invii non affrancati rinvenuti nella propria rete. Nella proposta di impegni di Poste Italiane veniva data la possibilità all'operatore postale responsabile dell'invio di ritirare tale invio presso le strutture territoriali di Poste Italiane entro cinque giorni lavorativi; se l'operatore, entro quest'ultimo termine, non avesse comunicato la propria intenzione di ritirare l'invio, oppure decorsi inutilmente cinque giorni dalla data concordata per il ritiro, Poste Italiane avrebbe provveduto a comunicare al mittente il rinvenimento dell'invio. Nessun corrispettivo sarebbe stato chiesto all'operatore concorrente, infine, nel caso di ritiro presso le strutture territoriali di Poste Italiane.

Il procedimento istruttorio A413 si è concluso con l'irrogazione di una sanzione a carico dell'operatore Poste Italiane. Con riferimento al tema che qui interessa, l'Autorità antitrust ha affermato che la formulazione dell'articolo 17 delle Condizioni generali di servizio (in relazione alla quale, giova ribadirlo, il testo trasmesso a questa Autorità non prevede modifiche) *“aveva come presupposto sostanziale la presenza di un solo fornitore di servizi postali, venendo a regolare il rapporto tra Poste Italiane e gli stessi destinatari del servizio universale definendo, in questo specifico contesto, le modalità di restituzione degli invii. Per contro il fenomeno che qui viene in rilievo è di tutt'altra natura, attenendo al rapporto tra Poste Italiane e gli operatori postali concorrenti; con la sua condotta Poste Italiane ha interferito nel rapporto contrattuale in essere tra il mittente e l'operatore postale scelto per la prestazione di servizi postali liberalizzati che non rientrano nel servizio universale”*. Inoltre, l'Agcm ha sottolineato come la stessa Poste Italiane aveva rilevato che il rinvenimento degli invii di corrispondenza di altri operatori fosse un *“fenomeno non previsto dal legislatore”*<sup>9</sup>, non ricompreso quindi nella sfera di applicazione dell' art. 20 del d.lgs. n. 261/99 e di conseguenza, dell'articolo 17 delle Condizioni generali di servizio .

Il provvedimento dell'Agcm è stato impugnato dinanzi al Tar Lazio da Poste Italiane. Il giudice amministrativo, con la sentenza n. 5769 del 25 giugno 2012 ha accolto il ricorso annullando il provvedimento *de quo*. Nella motivazione della sentenza si legge, in relazione allo specifico addebito relativo alla condotta attinente al rinvenimento degli invii degli altri operatori nella propria rete postale, che Poste Italiane ha agito applicando la normativa vigente, la quale, si sottolinea, *“potrebbe bensì risentire del*

---

<sup>9</sup> Vedi nota 201 della decisione dell'Agcm A413 - Tnt Post Italia/Poste Italiane.

*preesistente sistema monopolistico ma non era per questo implicitamente abrogata*". L'argomento è ripreso, inoltre, laddove si evidenzia che *"è sostenibile che quest'ultimo (il riferimento è all'ordinamento, ndr) sia sul punto inadeguato, ma non spettava evidentemente all'Autorità svolgere una funzione di integrazione, tanto meno attraverso l'irrogazione di sanzioni"*.

Dalle posizioni sopra evidenziate e dalle considerazioni innanzi svolte, si ricava che l'articolo 17 delle Condizioni generali di servizio trova sicura applicazione in un contesto in cui il mittente interagisca solo ed esclusivamente con il fornitore del servizio universale, vale a dire Poste Italiane. Nell'attuale scenario, in cui l'utente può affidare i propri invii ad un operatore diverso da Poste Italiane, la disciplina contenuta nell'art. 17 non sembra fornire una soluzione soddisfacente all'ipotesi di rinvenimento degli invii degli altri operatori nella rete di Poste Italiane.

La mancanza di una specifica regolamentazione sul punto rende opportuno un intervento dell'Autorità volto a disciplinare una fattispecie nata nel solco del progressivo processo di liberalizzazione del mercato postale.

Lo stesso d.lgs. n. 261/99 all'articolo 2, comma 4, lettera d), menziona tra le funzioni attribuite a questa Autorità, in qualità di Regolatore indipendente del settore postale, *"l'adozione di provvedimenti regolatori in materia di accesso alla rete postale e relativi servizi, determinazione delle tariffe dei settori regolamentati e promozione della concorrenza nei mercati postali"* (enfasi aggiunta). La possibilità di un intervento di natura regolamentare sul tema degli invii di altri operatori rinvenuti nella rete di Poste Italiane è stata, d'altronde, ipotizzata prima da Poste Italiane che, con nota del 13 settembre 2012, trasmetteva a questa Autorità la sopra menzionata sentenza del Tar Lazio, informando che la Società avrebbe continuato ad applicare la condotta sanzionata dall'annullato provvedimento dell'Antitrust, consistente nella restituzione al mittente degli invii di altro operatore rinvenuti nella propria rete postale ex art. 17 delle CGS, *"salvo diverso provvedimento che codesta spettabile Autorità riterrà di adottare"*.

L'importanza di un intervento regolamentare è stata poi rilevata dal Ministero dello sviluppo economico all'indomani dell'approvazione del decreto legge del 6 dicembre 2011, n. 201, con cui venivano trasferite le competenze esercitate dal MISE all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. In particolare, nella comunicazione del MISE si è dato anche notizia della predisposizione di uno schema di decreto volto ad integrare le Condizioni generali di servizio proprio in relazione alla disciplina del rinvenimento degli invii affidati ad altri operatori nella rete di Poste Italiane, nel quale si prevedeva che Poste Italiane, *"senza l'applicazione di alcuna tariffa, fosse tenuta a dare notizia, mediante posta raccomandata, all'operatore responsabile contrattualmente della*



*consegna degli invii rinvenuti nella rete postale, del rinvenimento degli invii stessi e della possibilità di ritirarli presso i Centri di meccanizzazione postale”.*

Già dalla ricostruzione del Ministero, dunque, è emersa la necessità di regolamentare la restituzione degli invii, tenendo conto del rapporto contrattuale che intercorre tra il mittente e l'operatore alternativo, quest'ultimo qualificabile come detentore dell'invio sul quale può esercitare un autonomo potere di gestione.

La norma dell'art. 20 del d.lgs n. 261/99, nell'affermare la proprietà del mittente sull'invio non enuncia un principio che può regolare qualsiasi vicenda relativa all'invio postale. La norma mira, in realtà, a determinare il momento nel quale avviene il passaggio di proprietà dell'invio e, conseguentemente, ad individuare, nell'ambito del rapporto contrattuale, il soggetto che legittimamente può far valere le proprie ragioni nei confronti dell'operatore che espleta il servizio. Ma non è regola che può essere invocata come principio assoluto capace di oscurare le vicende contrattuali che possono avere ad oggetto l'invio stesso; non è regola, soprattutto, che può essere fatta valere da Poste Italiane che è soggetto estraneo al rapporto contrattuale. Nella prospettiva di Poste Italiane, infatti, è assolutamente irrilevante la circostanza che il mittente (proprietario dell'invio), nell'ambito di un rapporto contrattuale per avvalersi di un determinato servizio postale, abbia affidato la detenzione dell'invio ad un operatore diverso attribuendo a quest'ultimo un pieno potere di gestione sull'invio stesso .

Se, nel corso del rapporto si verifica un evento imprevisto, come appunto il rinvenimento in altra rete, questo non può determinare l'assoluta irrilevanza del rapporto contrattuale instaurato tra mittente ed operatore. Non compete, poi, a Poste Italiane, soggetto estraneo al rapporto contrattuale tra mittente ed operatore, il potere di dichiarare l'inadempienza dell'operatore alternativo nel trattamento degli invii a lui affidati; né tantomeno Poste Italiane può decidere che la restituzione dell'invio sia la misura più efficace per tutelare il mittente: quest'ultimo, di norma, avrà interesse a pretendere dall'operatore prescelto l'adempimento della prestazione convenuta (consegna dell'invio al destinatario), fatta salva l'eventuale responsabilità per il ritardo.

Si osserva, infine, che Poste Italiane, per avvalorare la propria tesi, richiama il principio dell'obbligo di restituzione della cosa mobile al proprietario, di cui all'art. 927 del codice civile. Non sembra essere questo un richiamo pertinente e idoneo a risolvere il problema. Innanzitutto, perché si dimentica che l'art. 931 del codice civile, ai fini dell'obbligo di restituzione, equipara il possessore e il detentore (nel caso di specie l'operatore postale alternativo). In secondo luogo, accogliendo l'impostazione proposta e riconducendo la fattispecie all'art. 927, si dovrebbe poi, coerentemente, seguire la procedura prevista dal codice civile (consegna della cosa mobile, senza ritardo, al

sindaco del luogo in cui è stata ritrovata dando indicazione delle circostanze del ritrovamento) che non sembra adeguata alle caratteristiche del servizio postale e non sembra garantire in modo efficace il mittente.

Tanto premesso, l'Autorità ritiene di intervenire prevedendo l'obbligo, per Poste Italiane, di restituire all'operatore gli invii ad esso affidati e rinvenuti nella rete di Poste Italiane, lasciando alla libera contrattazione tra le parti la definizione delle condizioni e dei termini di tale restituzione, nel rispetto dei principi di non discriminazione e trasparenza 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. E' fatta salva, in ogni caso, la possibilità per le parti di chiedere l'intervento dell'Autorità laddove non riescano ad addivenire autonomamente ad un accordo.

Tale impostazione risponde 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 al mercato.

L'Autorità ritiene opportuno prevedere il menzionato intervento regolamentare nell'ambito delle CGS introducendo, a tal fine, un articolo *ad hoc* dopo l'articolo 17. Tale inserimento, rubricato in un nuovo articolo 18 "*Restituzione degli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete postale di Poste Italiane*", determinerà uno slittamento dell'attuale numerazione degli articoli dal 18 al 29<sup>10</sup>.

### **3.13. Articolo 18 "*Invii postali con affrancatura insufficiente*" (articolo 19 nella versione approvata e allegata alla presente delibera)**

#### *A) La proposta di modifica*

Il testo delle Condizioni generali di servizio, trasmesso da Poste Italiane a questa Autorità per l'approvazione in base a quanto disposto dall'articolo 22, comma 2, del d.lgs. n. 261/99, non prevede alcuna modifica in relazione all'articolo in argomento.

#### *B) Le posizioni delle parti*

Relativamente agli invii affrancati in maniera insufficiente, un'associazione dei consumatori ha chiesto di specificare che la restituzione degli stessi al mittente previo

---

<sup>10</sup> Si osserva, infatti, che nel testo delle CGS inviato da Poste Italiane e posto a consultazione pubblica con la delibera n. 353/12/CONS mancava, per un errore materiale, l'articolo 30. Ne deriva che gli articoli successivi al 29 non subiscono variazioni nella numerazione.

pagamento dell'integrazione dell'affrancatura sia effettuata " *secondo le modalità e gli importi resi noti all'utenza*".

*C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità tiene conto dei rilievi formulati dall'associazione dei consumatori nell'art. 2, comma 1, della presente delibera.

**3.14. Articolo 19 "Esecuzione del recapito" (articolo 20 nella versione approvata e allegata alla presente delibera)**

*A) La proposta di modifica*

Il testo delle Condizioni generali di servizio, trasmesso da Poste Italiane a questa Autorità per l'approvazione in base a quanto disposto dall'articolo 22, comma 2, del d.lgs. n. 261/99, non prevede alcuna modifica in relazione all'articolo in argomento.

*B) La posizione delle parti*

Un'associazione di consumatori ha chiesto che, al secondo comma dell'articolo in argomento, laddove si dice che "*gli invii postali sono recapitati secondo le modalità di cui ai successivi articoli del presente paragrafo*", venga inserito un espresso riferimento ai tempi previsti dagli standard di qualità.

*C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità ritiene di accogliere i rilievi formulati dall'associazione dei consumatori disponendo di inserire nell'articolo in argomento un riferimento ai termini previsti dagli standard di qualità applicabili ai servizi inclusi nel servizio universale postale. Tali indicazioni sono presenti nella Carta di Qualità disponibile sul sito di Poste Italiane e presso gli uffici postali.

**3.15. Articolo 20 "Invii semplici e invii a firma" (articolo 21 nella versione approvata e allegata alla presente delibera)**

*A) La proposta di modifica*

Poste Italiane ha proposto la soppressione, relativamente agli "*invii a firma*", del riferimento ai pacchi editoriali; tale soppressione sarebbe giustificata dal decreto 30 marzo 2010 del MISE, recante "*Tariffe postali agevolate per l'editoria*", che ha sospeso, a decorrere dal primo aprile 2010, le tariffe agevolate per i prodotti editoriali. Il decreto del MISE del 21 ottobre 2010, recante "*Tariffe per le spedizioni di prodotti editoriali (...)*" ha determinato le tariffe (non agevolate) per le spedizioni di prodotti

editoriali, ad esclusione dei libri spediti tramite pacchi. Poste Italiane ha ritenuto pertanto che *“il prodotto pacco editoriale non si configura come un’autonoma categoria, distinta dal prodotto pacco ordinario”*.

All’ultimo comma dell’articolo in argomento è stato poi proposto l’inserimento di una previsione in ordine al possibile smarrimento dell’avviso di ricevimento, statuendo che, in tale caso, *“il mittente ha diritto a ricevere a titolo gratuito, un duplicato. Tale documento può essere rilasciato in formato cartaceo o elettronico nel rispetto della normativa vigente”*.

#### *B) Le posizioni delle parti*

Poste Italiane, nell’ambito di una richiesta di informazioni inoltrata dall’Autorità, ha chiarito, inoltre, le modalità poste a disposizione dell’utenza per chiedere, in caso di smarrimento, un duplicato dell’avviso di ricevimento.

#### *C) Le valutazioni dell’Autorità*

L’Autorità ritiene di poter confermare la modifica proposta in ordine al riferimento alla categoria dei *“pacchi editoriali”*, assimilabile, per effetto delle disposizioni sopra richiamate, alla categoria generale *“pacchi ordinari”*.

Si reputa, infine, opportuno, nell’ottica di maggiore trasparenza per l’utenza, inserire nell’ambito dell’articolo in argomento il dettaglio delle modalità previste per chiedere un duplicato dell’avviso di ricevimento smarrito nonché la specificazione che il formato elettronico di tale duplicato si configura come una possibilità posta a disposizione dell’utente accanto a quelle tradizionali.

### **3.16. Articolo 21 *“Cassette domiciliari”* (articolo 22 nella versione approvata e allegata alla presente delibera**

#### *A) La proposta di modifica*

Poste Italiane, con riferimento all’articolo in argomento, ha proposto, relativamente all’avviso da rilasciare all’utente nei casi di cassette domiciliari non conformi, di sostituire la specificazione *“di giacenza”* con il riferimento alle *“modalità di cui all’articolo 24”*, (vale a dire nell’ambito dell’articolo che disciplina il caso del ritiro dell’invio negli uffici postali, ndr).

#### *B) Le posizioni delle parti*

Nell’ambito dell’attività preistruttoria, Poste Italiane ha fornito alcuni dettagli relativamente alla normativa tecnica internazionale applicabile alla produzione delle cassette domiciliari: la disposizione EN13724 stabilisce che tali cassette debbono essere

in grado di contenere, oltre alla corrispondenza ordinaria, anche le riviste di dimensioni maggiori. Le cassette domiciliari, inoltre, devono essere antieffrazione e prodotte in modo tale da salvaguardare la *privacy* e la sicurezza delle persone.

Il fornitore del servizio universale ha specificato che i responsabili territoriali eseguono la verifica dell'idoneità delle stesse solo nei casi in cui – riscontrandosi problemi nell'attività di recapito – si rendano necessari chiarimenti sulla conformità o adeguatezza della cassetta domiciliare del cliente. Nel caso in cui il cliente non volesse adeguare la propria cassetta domiciliare ha comunque facoltà di ritirare gli invii presso gli uffici previsti.

TNT ha sottolineato l'opportunità di applicare la normativa tecnica prevista dallo standard internazionale sopra descritto. L'operatore ha inoltre segnalato che molte cassette domiciliari non hanno lo spazio per l'inserimento della corrispondenza senza l'utilizzo di apposite chiavi spesso in possesso dei portieri degli stabili.

#### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità ritiene di accogliere la soppressione del riferimento alla “*giacenza*” e il riferimento all'articolo 24 (articolo 25 nella versione approvata e allegata alla presente delibera) per indicare la disciplina del ritiro degli invii nel caso di cassette domiciliari non conformi. Al fine di assicurare coerenza all'impianto complessivo delle Condizioni generali di servizio, si rende inoltre necessario aggiungere, laddove si prevede che la consegna di invii non immessi nella cassetta per problemi di inidoneità della stessa avvenga presso gli uffici di distribuzione, anche il riferimento agli “*uffici postali*”.

L'Autorità ritiene che l'intervento chiesto da TNT sia estraneo alle finalità del procedimento istruttorio sulle condizioni generali di servizio delle prestazioni rientranti nel servizio universale, in quanto volto a disciplinare i casi in cui l'utente privato non abbia voluto adeguare le proprie cassette domiciliari agli standard tecnici internazionali. Tale previsione potrebbe essere più opportunamente collocata nell'ambito delle condizioni contrattuali proposte al cliente dall'operatore alternativo.

### **3.17. Articolo 24 “*Distribuzione nell'ufficio postale*” (articolo 25 nella versione approvata e allegata alla presente delibera)**

#### *A) La proposta di modifica*

Poste Italiane ha proposto di modificare la rubrica e il testo dell'art. 24 laddove si prevede che gli invii postali che non è possibile recapitare all'indirizzo indicato possono essere ritirati “*presso l'ufficio postale*” di distribuzione. In particolare, si propone di

rimuovere la dicitura "*postale*" e di prevedere che il ritiro degli invii non recapitati possa avvenire anche in "*altro centro*".

Al secondo comma dell'art. 24, la Società ha proposto di inserire una previsione in base alla quale, nei casi di mancato recapito degli invii postali, "*il destinatario riceve una sola volta l'avviso che indica l'ufficio di distribuzione presso il quale resta in giacenza tutta la corrispondenza che non è possibile recapitare a domicilio*".

#### *B) Le posizioni delle parti*

L'operatore TNT ha ritenuto che la proposta di Poste di inserire la possibilità che il ritiro avvenga anche "*in altro centro*" di distribuzione possa essere accettata laddove rispondente all'esigenza di ottimizzare la rete di uffici postali riducendo i costi del servizio universale a carico della collettività.

Le associazioni di consumatori intervenute al procedimento hanno chiesto che, al secondo comma dell'art. 24, siano indicati gli orari di apertura degli uffici di distribuzione presso i quali resta in giacenza tutta la corrispondenza che non è possibile recapitare a domicilio. Tali orari dovrebbero essere comunicati al destinatario nell'avviso che indica l'ufficio di distribuzione per il ritiro della corrispondenza.

Nel corso dell'istruttoria, Poste Italiane ha comunicato all'Autorità di aver avviato a partire dal 2009, sulla base del c.d. "*Progetto inesitate*", un piano di graduale migrazione della gestione degli invii inesitati da alcuni uffici postali ai centri di distribuzione, vale a dire alle articolazioni nelle quali si struttura l'organizzazione del servizio di recapito, che si distinguono dalla rete degli uffici postali. La Società ha anche chiarito che il Progetto è stato pensato al fine di "*rendere maggiormente efficiente il servizio*" e gli esiti di tale avanzamento sono stati regolarmente trasmessi al MISE. Il progetto si è chiuso nel 2011 ed ha riguardato 360 uffici postali, per cui oggi il ritiro delle inesitate continua ad essere espletato nella maggioranza degli uffici postali nel territorio nazionale e, solo in alcuni casi, presso i centri di distribuzione.

#### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

Con riferimento alla rimozione dell'indicazione "*uffici postali*" ed il contestuale inserimento della locuzione "*altro centro*", l'Autorità accoglie parzialmente la proposta di Poste ritenendo che, sia nella rubrica, sia nel testo dell'art. 24 (art. 25 nella versione approvata e allegata alla presente delibera) debba essere mantenuto l'esplicito richiamo agli "*uffici postali*" accanto al nuovo punto di consegna indicato come "*altro centro*"; tale richiamo appare infatti coerente con la circostanza evidenziata da Poste Italiane che il ritiro delle inesitate continua ad essere espletato nella maggioranza degli uffici postali nel territorio nazionale e, solo in alcuni casi, presso i centri di distribuzione.

Con riferimento alla richiesta dell'associazione dei consumatori, si rappresenta che, per quanto di conoscenza dell'Autorità, l'avviso che indica l'ufficio di distribuzione per il ritiro della corrispondenza in giacenza già reca, ad oggi, gli orari di apertura degli uffici medesimi.

### **3.18. Articolo 25 “Termini di giacenza” (articolo 26 nella versione approvata e allegata alla presente delibera)**

#### *A) La proposta di modifica*

Poste Italiane ha proposto di eliminare il riferimento all’*“ufficio postale”* relativamente al luogo di giacenza degli invii non recapitati e di inserire, in relazione all’articolo in argomento, un riferimento espresso ai termini di giacenza previsti per gli atti giudiziari, rimandando per la loro definizione alle disposizioni vigenti in materia *“poiché i termini di giacenza variano in relazione alla specifica tipologia di atto normativamente previsto”*. La Società ha prospettato, inoltre, l’eliminazione di un riferimento esplicito ai termini di giacenza relativi ai pacchi internazionali, per i quali si rimanda *tout court* a quanto previsto dalle norme UPU.

#### *B) Le posizioni delle parti*

Poste Italiane, nell’ambito delle informazioni fornite all'Autorità, ha inoltre prospettato l’inserimento di una specificazione in ordine al giorno a partire dal quale vanno calcolati i termini di giacenza, statuendo che gli stessi si calcolano *“a decorrere dal giorno indicato sull’avviso di giacenza”*.

Nel corso dell’audizione della società del 23 maggio 2013, l’Autorità ha chiesto a Poste Italiane di estendere i termini della giacenza gratuita degli invii di corrispondenza inesitati, attualmente relativi solo ai primi cinque giorni di giacenza, fino al decimo giorno, in ragione delle doglianze espresse dall’utenza a valle dell'applicazione del c.d. *“Progetto inesitate”*.

Poste Italiane, ha riscontrato positivamente la suddetta richiesta dichiarandosi disponibile ad estendere i termini della giacenza gratuita degli invii di corrispondenza inesitati dagli attuali 5 giorni fino a 10 giorni. In considerazione dei tempi necessari per l’implementazione di tale misura, Poste Italiane ha dichiarato che sarà possibile procedere alla modifica del suddetto termine entro la fine del corrente anno.

#### *C) Le valutazioni dell’Autorità*

L'Autorità reputa opportuno mantenere nell'art. 25 (art. 26 nella versione approvata e allegata alla presente delibera) il riferimento all’*“ufficio postale”* per i motivi già esposti

nell'ambito delle valutazioni operate in relazione all'articolo 24 (art. 25 nella versione approvata e allegata alla presente delibera).

L'Autorità ritiene inoltre di accogliere la modifica proposta in relazione agli atti giudiziari, stante la necessità di operare un richiamo ad una disciplina che, in ragione della peculiarità dei fini perseguiti dai singoli invii connessi con le notificazioni di atti giudiziari, articola con maggiore dettaglio i differenti termini di giacenza. Si reputa, inoltre, di poter accogliere la soppressione del riferimento puntuale ai termini di giacenza dei pacchi provenienti dall'estero, statuendo che il dettaglio di tali informazioni sia reso disponibile agli utenti presso tutti gli uffici postali e sul sito web di Poste Italiane.

L'Autorità, infine, prende atto dell'impegno di Poste Italiane di estendere i termini della giacenza gratuita degli invii di corrispondenza inesitati dagli attuali 5 giorni fino a 10 giorni entro la fine del corrente anno.

### **3.19. Articolo 31 “Diritti del mittente”**

#### *A) La proposta di modifica*

Il testo delle Condizioni generali di servizio, trasmesso da Poste Italiane a questa Autorità per l'approvazione in base a quanto disposto dall'articolo 22, comma 2, del d.lgs. n. 261/99, non ha previsto alcuna modifica in relazione all'articolo in argomento

#### *B) Le posizioni delle parti*

Un'associazione dei consumatori ha chiesto di introdurre, relativamente alla possibilità riconosciuta al mittente, prima dell'invio, di chiedere la restituzione dello stesso o la modifica del destinatario, la specificazione in ordine all'importo del prezzo aggiuntivo.

Poste Italiane, nell'ambito delle informazioni fornite durante l'attività preistruttoria, ha specificato che per la restituzione dell'invio o la modifica del destinatario “*il mittente è tenuto a corrispondere 0,77 euro*”.

#### *C) Le valutazioni dell'Autorità*

L'Autorità ritiene di accogliere i rilievi presentati dall'associazione dei consumatori nell'art. 2, comma 1, del presente provvedimento.



### **3.20. Articolo 32 “Reclami, rimborsi e indennizzi”**

#### *A) La proposta di modifica*

Poste Italiane ha proposto l’inserimento all’ultimo comma dell’articolo in argomento, che si riferisce ai reclami presentati dagli utenti dinanzi al fornitore del servizio universale, della seguente previsione: “*ai sensi degli articoli 14 e 19 del decreto legislativo 22 luglio 1999, 261, per disservizi connessi alla fornitura del servizio postale universale, Poste Italiane risponde nei limiti di quanto previsto dalla Carta della Qualità prevista dall’articolo 12 dello stesso decreto legislativo*”.

#### *B) Le posizioni delle parti*

L’operatore TNT ha sottolineato l’opportunità, stante il richiamo alla Carta di Qualità nell’articolato, di un controllo preventivo sulla stessa da parte dell’Autorità di regolamentazione.

Un’associazione dei consumatori ha chiesto che sia prevista espressamente la possibilità per l’utente di presentare un reclamo anche avvalendosi delle associazioni dei consumatori.

Un’altra associazione di consumatori ha chiesto di prevedere nell’ambito dell’articolo in argomento che “*per i disservizi connessi alla fornitura del servizio postale universale, Poste Italiane risponde ai sensi del codice civile*” e di rimuovere dal testo, invece, il riferimento all’articolo 19 del d.lgs. n. 261/99.

#### *C) Le valutazioni dell’Autorità*

L’Autorità ritiene di accogliere il rilievo dell’associazione dei consumatori, introducendo la possibilità per le associazioni dei consumatori di presentare reclamo laddove delegate espressamente dall’utente interessato dal disservizio. Si ritiene, invece, opportuno espungere dall’articolo in argomento il richiamo all’art. 19 del d.lgs n. 261/99, posto che tale disposizione enuncia un principio generale in materia di responsabilità civile per la fornitura dei servizi postali, e, dunque, esula dal perimetro delle procedure di reclamo qui richiamate, volte esclusivamente al riconoscimento di un indennizzo da parte di Poste Italiane sulla base di quanto previsto dalla Carta di Qualità.

Quanto al rilievo espresso dall’operatore TNT, si rappresenta che le competenze dell’Autorità relativamente alla Carta di Qualità sono già esplicitate agli articoli 2, comma 4, lettera c) e 12 del d.lgs. n. 261/99.

L’Autorità ritiene, infine, di poter accogliere le modifiche proposte da Poste Italiane relativamente all’ultimo comma dell’articolo in argomento.

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

## **DELIBERA**

### **ART. 1**

#### **(Approvazione delle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale)**

1. Sono approvate con modifiche le Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane riportate nell'allegato A alla presente delibera.

### **ART. 2**

#### **(Disposizioni generali)**

1. Il corrispettivo di ciascun servizio menzionato nelle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale è riportato in un'apposita tabella pubblicata sul sito *web* di Poste Italiane e affissa negli uffici postali e nei centri di distribuzione. La tabella è allegata alle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di cui all'allegato A alla presente delibera.

2. Tutte le prestazioni a valore aggiunto o supplementari fornite da Poste Italiane in relazione ai servizi disciplinati nell'ambito delle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale non devono comportare costi aggiuntivi a carico dell'onere del servizio postale universale.

3. Con riferimento ai prezzi speciali di cui all'art. 7 delle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di cui all'Allegato A del presente provvedimento, Poste Italiane può praticare riduzioni dei prezzi giustificate da costi evitati che non gravano sull'onere del servizio universale, dandone evidenza nella separazione contabile di cui all'art. 7 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

4. I prezzi speciali di cui all'art. 7 delle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di cui all'Allegato A del presente provvedimento, nonché eventuali condizioni ad esse associate, ed ogni loro successiva variazione, sono comunicati all'Autorità e resi pubblici sul sito *web* di Poste Italiane.

**ART. 3**  
**(Disposizioni finali)**

1. Le Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di cui all'allegato A alla presente delibera entrano in vigore il trentesimo giorno successivo alla loro pubblicazione sulla *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana.

2. Le Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale di cui all'allegato A alla presente delibera sono pubblicate sul sito *web* di Poste Italiane, complete del documento di cui all'art. 2, comma 1, a partire dal trentesimo giorno successivo alla loro pubblicazione nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana, dandone opportuna evidenza e comunicazione all'Autorità.

3. L'Autorità si riserva di rivedere le Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale alla luce dell'evoluzione del mercato, anche tecnologica, e delle eventuali criticità che dovessero emergere nell'ambito della propria attività di vigilanza.

4. Il mancato rispetto da parte di Poste Italiane delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l'applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente (articolo 21, comma 1, del d.lgs 261/1999).

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è notificato alla società Poste Italiane e pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica Italiana e sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 giugno 2013

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

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