

## AVVISO

### **Avvio del procedimento istruttorio relativo a misure per incentivare l'utilizzo degli armadietti automatici per la consegna e la raccolta dei pacchi**

Nel corso dell'emergenza Covid-19, di fronte alla necessità di limitare al minimo gli spostamenti e alla chiusura delle attività commerciali non essenziali, l'*e-commerce* si è rivelato una risorsa preziosa per la popolazione italiana. Negli ultimi due mesi si è registrato un aumento considerevole di acquisti *online*, soprattutto per alcune categorie di prodotti (es. alimentari, farmaceutici, elettronica); l'aumento è, verosimilmente, riconducibile sia al numero di nuovi consumatori digitali sia alla maggiore frequenza di acquisto. È ipotizzabile che il tasso di penetrazione dell'*e-commerce* resterà elevato anche una volta superata l'emergenza. Nella c.d. "fase 2" molte attività riapriranno e si potrà riprendere ad uscire, ma resteranno valide le regole di distanziamento sociale. Nel medio-lungo termine, dunque, gli operatori di consegna dei pacchi dovranno continuare a gestire significativi volumi di consegne rispettando le regole sul distanziamento sociale.

Negli ultimi anni molti operatori hanno adottato soluzioni di recapito alternative alla consegna a domicilio. Ad esempio, si sono dotati di armadietti automatici (c.d. "*parcel lockers*"), che consentono all'utente di ritirare il pacco autonomamente in ogni momento della giornata. I *lockers* sono collocati di norma in aree frequentate consuetudinariamente dagli utenti come centri commerciali, stazioni dei treni o aree di rifornimento del carburante; possono, inoltre, essere ubicati nei condomini di abitazioni o uffici (c.d. "*parcel boxes*"). Le reti di *lockers* sono solitamente installate dai fornitori di servizi di consegna pacchi, ma esistono anche reti installate da operatori commerciali che non forniscono servizi postali, il cui *business* è la fornitura dell'infrastruttura a terzi, operatori postali o privati (es. la rete della *start-up* Citibox in Spagna). Nel primo caso le reti sono spesso ad uso esclusivo dei proprietari, mentre nel secondo caso sono accessibili a più operatori (c.d. "reti agnostiche"). Esistono anche reti proprietarie aperte: ad esempio, in Belgio, la rete dell'*incumbent* Bpost è accessibile ai concorrenti e in Danimarca l'operatore PostNord ha installato una rete agnostica in *joint-venture* con una società che produce *lockers*.

La consegna mediante *lockers* è più flessibile rispetto alla tradizionale consegna a domicilio e si adatta meglio alle esigenze dei consumatori azzerando il rischio che il pacco risulti inesitato. Inoltre, è una modalità di recapito più efficiente, in quanto le consegne destinate a più utenti sono accorpate in un unico punto di ritiro, e più sostenibile dal punto di vista ambientale, in quanto contribuisce a ridurre la congestione e l'emissione di CO<sub>2</sub> nelle città.<sup>1</sup>

In Europa esistono molteplici reti di *parcel lockers* e il numero di armadietti automatici installati è in crescita nella maggior parte dei paesi; l'Italia è tra i paesi che hanno registrato un maggiore sviluppo delle reti di *lockers*.<sup>2</sup> Attualmente in Italia gli operatori che consegnano attraverso i *lockers* sono Poste Italiane, Amazon e TNT. I primi due dispongono di una rete proprietaria mentre TNT utilizza la rete sviluppata da Inpost. I *lockers* sono complessivamente circa 2.000 e sono

---

<sup>1</sup> Si veda: World Economic Forum, "*The Future of the Last-Mile Ecosystem*", 2020.

<sup>2</sup> Si veda: Copenhagen Economics "*Main development in postal market 2013-2016*", 2018; ERGP, "*Report on the development of postal networks and access practices regarding infrastructure related to the parcel market*", 2019.

Direzione servizi postali

collocati in centri commerciali, supermercati, distributori di benzina, stazioni ferroviarie, parcheggi e negozi.

La consegna mediante *lockers* sembra essere più adatta ad uno scenario di distanziamento sociale prolungato rispetto ad altre modalità più diffuse (es. consegna a domicilio) perché azzera le occasioni di contatto tra destinatario e operatore di consegna. Inoltre, è una modalità di consegna più efficiente, soprattutto per le aree urbane se, come è ipotizzabile, i volumi delle consegne *e-commerce* continueranno a crescere. I consumatori però sembrano ancora prediligere le consegne a domicilio: attualmente, solo il 10% dei destinatari di pacchi sceglie la consegna presso un armadietto automatico.<sup>3</sup>

Tutto ciò considerato, l’Autorità intende avviare un procedimento per l’adozione di misure e raccomandazioni per promuovere una maggiore diffusione della consegna mediante i *lockers*. Il procedimento ha lo scopo di delineare soluzioni per: *i*) incentivare l’utilizzo degli armadietti automatici da parte degli acquirenti *online*, *ii*) aumentare la copertura delle reti di *lockers*, *iii*) favorire un uso efficiente di tali reti.

Quanto al primo punto, per superare la resistenza degli utenti ad abbandonare la consegna a domicilio per una modalità alternativa si potrebbe incentivare l’installazione di armadietti nei condomini o presso gli edifici che ospitano uffici (c.d. “*parcel boxes*”) in modo che la consegna rimanga più prossima all’utente.

Quanto al secondo punto si potrebbe favorire l’installazione di nuovi *lockers* semplificando l’*iter* amministrativo previsto (autorizzazioni, permessi, etc.). Inoltre, si potrebbero individuare criteri per il dimensionamento ideale delle reti in termini di copertura e capillarità: ad esempio, per l’esigenza di distanziamento sociale l’installazione dei *lockers* nei distributori di carburante è preferibile a quella nei centri commerciali.

Quanto al terzo punto andrebbero promosse modalità di condivisione ed interoperabilità tra le reti degli operatori di consegna o la diffusione di reti multi-operatore (c.d. “agnostiche”); l’accesso alla rete di un operatore non dovrebbe in ogni caso compromettere la capacità dello stesso a rientrare nei costi di installazione. Inoltre, potrebbero essere incentivate soluzioni per il riutilizzo di risorse preesistenti come, ad esempio, le cabine telefoniche.

Lo scopo del procedimento è di adottare misure regolamentari finalizzate a favorire la diffusione dell’uso dei *lockers* per quanto di competenza dell’Autorità, ma anche di formulare proposte e segnalazioni agli altri soggetti interessati sia pubblici (es. Ministeri, Enti locali) che privati (es. grandi uffici, condomini).

Il responsabile del procedimento è l’ing. Alessandro Grassia, della Direzione Servizi Postali.

Il termine di conclusione del procedimento è di giorni 180 (centottanta) dalla data di pubblicazione del presente avviso sul sito *web* dell’Autorità, fatte salve le sospensioni per le richieste di informazioni e documenti, calcolate sulla base delle date dei protocolli dell’Autorità in partenza ed in arrivo, per l’acquisizione di memorie dai soggetti interessati, per lo svolgimento della

---

<sup>3</sup> IPC, *Cross-border e-commerce shopper survey* 2019.

Direzione servizi postali

consultazione pubblica e per le eventuali richieste di parere ad altre amministrazioni. I termini del procedimento possono essere prorogati dall’Autorità con determinazione motivata.

Il procedimento sarà articolato in più fasi come di seguito indicato:

1. entro trenta giorni dalla pubblicazione del presente avviso, gli operatori interessati potranno inviare le proprie osservazioni sul tema che è oggetto del presente procedimento;
2. seguirà la pubblicazione di uno schema di provvedimento sul quale gli interessati potranno presentare le loro puntuali osservazioni seguendo le indicazioni relative alle modalità di svolgimento della consultazione che saranno pubblicate contestualmente al predetto schema di provvedimento.

Relativamente alla fase conoscitiva di cui al punto 1), si invitano, dunque, i soggetti interessati a far pervenire le proprie osservazioni scritte sul tema oggetto del presente procedimento, entro il termine di 30 (trenta) giorni dalla data di pubblicazione del presente avviso sul sito web dell’Autorità.

Tale preliminare fase conoscitiva non sostituisce la formale consultazione pubblica che avrà ad oggetto, come indicato al punto 3), lo schema di provvedimento che sarà pubblicato.

Le suddette comunicazioni, recanti la dicitura “*Misure per incentivare l’utilizzo degli armadietti automatici per la consegna e la raccolta dei pacchi*”, nonché l’indicazione della denominazione del soggetto rispondente, dovranno essere inviate tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) all’indirizzo: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it), oppure tramite raccomandata con ricevuta di ritorno, corriere o raccomandata a mano, al seguente indirizzo:

*Autorità per le garanzie nelle comunicazioni  
Direzione Servizi Postali  
Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco - 80143 Napoli  
All’attenzione del responsabile del procedimento  
Ing. Alessandro Grassia*

Si precisa che la trasmissione in formato elettronico tramite PEC all’indirizzo sopra indicato è sostitutiva dell’invio del documento cartaceo con le modalità esposte.

È richiesto, altresì, l’inoltro delle memorie anche in formato elettronico (di tipo word) al seguente indirizzo e-mail: [dsp@agcom.it](mailto:dsp@agcom.it), riportando in oggetto la denominazione del soggetto rispondente seguita dalla dicitura sopra riportata. La suddetta trasmissione in formato elettronico non è sostitutiva dell’invio della relativa documentazione cartacea o trasmessa via PEC.

Le comunicazioni fornite dai soggetti che parteciperanno alla consultazione non precostituiscono alcun titolo, condizione o vincolo rispetto ad eventuali successive decisioni dell’Autorità.

I soggetti rispondenti devono allegare alla documentazione fornita la dichiarazione di cui all’articolo 3 del regolamento in materia di accesso agli atti, approvato con delibera n. 217/01/CONS, come modificata dalle delibere n. 335/03/CONS e n. 422/06/CONS, contenente l’indicazione dei documenti o le parti di documento da sottrarre all’accesso e gli specifici motivi di riservatezza o di

Direzione servizi postali

segretezza che giustificano la richiesta stessa. Nel caso, dovrà essere fatta pervenire all'Autorità anche la versione accessibile. Si richiama, in particolare, l'attenzione sulla necessità prevista dalla normativa vigente di giustificare puntualmente e non genericamente le parti da sottrarre all'accesso.

Il Direttore

Claudio Lorenzi