

Buongiorno,

si riportano di seguito i commenti e le osservazioni richieste nell'indagine conoscitiva di cui alla delibera n. 152/25CONS.

Si allega altresì il documento in formato word.

## D1)

- **Agli invii di posta prioritaria?**

- 1) Riformulazione della posta prioritaria in un servizio "smart" o "ibrido", con tracciamento base incluso
- 2) Riduzione della frequenza di consegna settimanale anche per posta prioritaria
- 3) Integrazione con servizi digitali (es. notifiche via app, ricevute elettroniche)
- 4) Segmentazione dell'offerta: servizi base per cittadini meno digitalizzati, servizi avanzati per imprese
- 5) Semplificazione tariffaria e ridefinizione delle soglie peso/formato
- 6) Transazione del Servizio Universale verso un "Digital Service Universale", almeno con le comunicazioni con la PA

- **Agli invii di posta massiva?**

- 1) Esclusione progressiva della posta massiva dal perimetro del Servizio Universale, lasciando la gestione completamente al mercato
- 2) Ridefinizione delle soglie minime di qualità (es. tempi di consegna, frequenza) per gli invii massivi, con parametri meno stringenti rispetto alla posta prioritaria
- 3) Incentivazione alla postalizzazione ibrida, con recapito cartaceo solo in mancanza di un recapito digitale valido
- 4) Semplificazione tariffaria e maggiore flessibilità contrattuale, anche in ottica di razionalizzazione interna da parte degli operatori postali
- 5) Differenziazione tra mittenti: ad esempio, garantire il Servizio Universale solo per enti pubblici o utility strategiche, escludendo invii pubblicitari o promozionali
- 6) Delega crescente a piattaforme digitali di recapito certificato, per sostituire gradualmente gli invii cartacei (es. raccomandate elettroniche o fascicolo del cittadino)

- **Ai servizi di consegna pacchi con peso compreso tra 11 e 20 KG?**

- 1) Esclusione dei pacchi 11-20KG dal Servizio Universale standard, o mantenimento limitato a zone disagiate
- 2) Mantenimento su richiesta per categorie fragili o aree rurali, eventualmente con tariffe agevolate o sussidi
- 3) Possibile riduzione della frequenza (es. solo 2-3 giorni a settimana), o consegna su prenotazione
- 4) Introduzione di servizi ibridi (prenotazione via app, tracking digitale, punti di ritiro) in sostituzione del recapito a domicilio
- 5) Maggiore flessibilità dei prezzi, con coperture parziale dei costi da parte degli utenti o tramite fondi pubblici mirati

- **Ai tempi di raccolta e di consegna?**

- 1) Estensione recapito a giorni alterni fino a centri con 500-2.000 abitanti

- 2) Introduzione di parametri alternativi: densità abitativa, tempo di percorrenza, accesso digitale
- 3) Mantenimento della consegna giornaliera solo per raccomandate, pacchi urgenti e farmaci
- 4) Integrazione con punti di ritiro, lockers, consegna su richiesta
- 5) Modifica della normativa nazionale in coerenza con le linee guida europee, semplificando l'autorizzazione alle deroghe
- 6) Obblighi di informazione puntuale e personalizzata agli utenti su calendario, tracciamento e modalità alternative

- **Alla capillarità delle reti di accettazione e recapito?**

- 1) Riduzione del numero di uffici postali, soprattutto in aree con bassa domanda o digitalmente servite
- 2) Sviluppi di sportelli mobili, punti convenzionati, locker self-service, e servizi digitali
- 3) Rafforzamento del servizio su richiesta (es. ritiro pacchi a casa, recapiti assistiti), anche in aree fragili
- 4) Revisione delle soglie normative (es. distanza minima da un punto di servizio) secondo criteri demografici e digitali
- 5) Mantenimento di presidi fisici solo dove essenziali, con sussidi mirati o in logica di servizio sociale
- 6) Introduzione di un sistema dinamico di monitoraggio della rete, con possibilità di adeguamento periodico

- **Alla flessibilità dei punti di accesso?**

- 1) Maggiore integrazione tra punti di accesso fisici e digitali, per offrire all'utente la massima flessibilità
- 2) Sviluppo di accessi mobili, temporanei o in modalità remota, per raggiungere zone geografiche difficili o utenti con esigenze particolari.
- 3) Adozione di soluzioni tecnologiche avanzate (es. 5G, IoT, AI) per migliorare efficienza, velocità e sicurezza degli accessi.
- 4) Sistemi di autenticazione e protezione dati più rigorosi per salvaguardare la privacy in un contesto multicanale.
- 5) Politiche di inclusione digitale mirate, con formazione e supporto per fasce di popolazione a rischio esclusione.
- 6) Flessibilità normativa che consenta sperimentazioni e adattamenti rapidi alle nuove tecnologie e alle mutevoli esigenze sociali.

- **Alla distribuzione della stampa periodica?**

- 1) Razionalizzazione e concentrazione dei punti di distribuzione, specie nelle aree urbane, con un maggiore ricorso a punti multiprodotto (stampa + altri servizi).
- 2) Integrazione fra distribuzione cartacea e digitale, per garantire comunque l'accesso all'informazione anche in chiave moderna.
- 3) Sostegno pubblico mirato per mantenere la copertura in zone rurali o svantaggiate.
- 4) Adozione di tecnologie avanzate per migliorare l'efficienza logistica e ridurre i costi.
- 5) Misure per garantire l'inclusione sociale, con canali di distribuzione alternativi o assistiti per utenti con difficoltà digitali.
- 6) Adeguamento normativo per sostenere modelli di distribuzione più flessibili e sostenibili, anche con un occhio alla tutela ambientale.

**D2)**

- 1) Da centralizzato (uffici postali) a distribuito (punti fisici + digitali + automatici)
- 2) Inclusione di PUDO, lockers, collect point come nodi della rete universale
- 3) Maggiore autonomia dell'utente: orari estesi, ritiro autonomo, localizzazione dinamica
- 4) Riduzione dei costi fissi, ottimizzazione logistica, sinergie con soggetti privati
- 5) Servizi più accessibili anche in aree disagiate, con attenzione agli utenti meno digitali
- 6) Revisione delle norme per includere nuovi canali e garantire standard qualitativi minimi

### D3)

Il costo netto annuale del SU è influenzato in modo diretto dalle caratteristiche specifiche del servizio, in quanto queste definiscono livello, estensione e modalità di erogazione delle prestazioni che devono essere garantite a tutti i cittadini indipendentemente da luogo di residenza, condizioni economiche o disponibilità infrastrutturali. In prospettiva, per garantirne la sostenibilità finanziaria nel tempo, sarà necessario agire su una serie di leve economiche, organizzative e regolative:

- 1) Revisione del perimetro del servizio: ridefinire le prestazioni obbligatorie, concentrandosi su quelle realmente essenziali
- 2) Flessibilizzazione dei punti di accesso: integrare canali alternativi (PUDO, lockers, reti convenzionate) per ridurre i costi di esercizio e aumentare la copertura a costi marginali più bassi.
- 3) Digitalizzazione dei servizi universali con accesso on line a parte delle prestazioni
- 4) Investimenti in intelligenza artificiale e sistemi di supporto

### D4)

Assicurare capillarità e uniformità del servizio universale sul territorio nazionale è probabilmente una delle sfide più complesse ed importanti per il sistema pubblico e regolato dei servizi essenziali. Questo richiede un approccio multilivello che combini strumenti normativi, organizzativi, tecnologici e sociali. Elenchiamo di seguito le modalità che riteniamo più appropriate per garantire tale obiettivo nel tempo:

- 1) Modularità e flessibilità del modello di servizio: adottare un modello di servizio differenziato in base al contesto territoriale introducendo standard minimi nazionali ma lasciando flessibilità agli operatori per scegliere gli strumenti più efficienti per raggiungerli.
- 2) Rete ibrida e multifunzionale di punti di accesso tramite l'integrazione degli uffici postali tradizionali con PUDO, lockers automatici, sportelli multifunzione ed esercizi convenzionati (tabaccherie, farmacie, supermercati); ciò consentirebbe una copertura capillare anche in aree dove non sarebbe sostenibile una rete proprietaria
- 3) Digitalizzazione e accessibilità inclusiva: potenziamento dei canali digitali per la fruizione dei servizi universali (es. app, portali, SPID, CIE) integrando con assistenza dedicata le fasce deboli o non digitali; prevedere sportelli mobili o servizi mobili di alfabetizzazione digitale
- 4) Co-progettazione con le comunità locali: coinvolgere enti locali, terzo settore e cittadini nella definizione di soluzioni di prossimità come la condivisione di spazi pubblici, la gestione comunitaria dei punti di accesso unitamente ad iniziative di volontariato e welfare locale

## D5)

Le esigenze degli utenti in relazione al SU riflettono le aspettative di accessibilità, qualità e inclusività che il servizio deve garantire a tutti i cittadini. Queste esigenze, alla luce dell'innovazione digitale e delle nuove abitudini di consumo sono cambiate nel tempo. Riepiloghiamo quelle che ci sembrano essere le principali esigenze degli utenti:

- 1) Accessibilità capillare e facile
- 2) Affidabilità e puntualità
- 3) Semplicità e chiarezza nelle tariffe e nelle procedure
- 4) Flessibilità e personalizzazione
- 5) Inclusività e supporto alle fasce vulnerabili
- 6) Innovazione e integrazione con i servizi digitali
- 7) Sicurezza e tutela della privacy

## D6)

L'attuale utilizzo dei servizi postali da parte degli utenti è fortemente influenzato dalle trasformazioni tecnologiche in corso. Nonostante la progressiva digitalizzazione, il servizio postale conserva un ruolo centrale, soprattutto nella gestione di comunicazioni fisiche, spedizioni di beni e servizi di logistica.

I principali utilizzi come mittenti sono:

- 1) Invio di corrispondenza tradizionale
- 2) Spedizioni di pacchi e merci
- 3) Servizi aggiuntivi (raccomandate, assicurate, contrassegno)

I principali utilizzi come destinatarii sono:

- 1) Ricezione di posta cartacea
- 2) Ricezione pacchi
- 3) Servizio di accesso e ritiro

## D7)

Esigenze correnti degli utenti in termini di opzioni di consegna:

- 1) Flessibilità e scelta (consegna a domicilio tradizionale, ritiro presso locker o PUDO, ritiro in uffici postali o negozi convenzionati)
- 2) Comodità e accessibilità
- 3) Notifiche e tracciabilità
- 4) Sicurezza

Esigenze correnti in termini di frequenza e tempi di consegna:

- 1) Velocità (tempi di consegna rapidi, 1-2 giorni per spedizioni urbane, 2-3 giorni per consegne nazionali)
- 2) Affidabilità e puntualità
- 3) Frequenze delle consegne (per la corrispondenza tradizionale e pacchi, almeno 5 giorni su 7)
- 4) Adattabilità della domanda (capacità di modulare frequenza e orari in base alle esigenze stagionali)

## **D8)**

Negli ultimi anni, i servizi postali digitali (es. notifiche elettroniche, PEC, comunicazioni via app o email, fatturazione elettronica) hanno acquisito un ruolo sempre più importante, spesso complementare o sostitutivo rispetto ai servizi postali tradizionali.

Allo stato attuale possono essere classificate 3 classi in termini di sostituibilità:

- 1) Alta sostituibilità: comunicazioni informali, bollette, fatture elettroniche
- 2) Moderata sostituibilità: notifiche ufficiali con valore legale, documenti amministrativi
- 3) Bassa o nulla sostituibilità: spedizioni fisiche, atti legali formali e raccomandate cartacee

Cordiali saluti

Asendia Italy Srl