



STATO ATTUALE E PROSPETTIVE DEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

RISPOSTE AI QUESITI DELL'INADGINE CONOSCITIVA AGCOM

(Allegato A alla delibera n. 152/25/CONS)

Le scriventi Associazioni accolgono con favore l'apertura dell'Autorità ad un confronto pubblico sul futuro del Servizio Postale Universale (SU).

In un contesto di profonde trasformazioni tecnologiche, demografiche e di consumo, riteniamo fondamentale mantenere e rinnovare il **SU come strumento di coesione sociale e territoriale** capace di garantire a tutti i cittadini, inclusi quelli digitalmente o geograficamente svantaggiati, parità di accesso a servizi essenziali.

Il contributo di seguito riportato deriva da tre convinzioni di fondo:

1. Il SU deve evolversi ma senza arretrare dal punto di vista dell'universalità, dell'equità territoriale e dell'inclusione sociale;
2. È necessario il rafforzamento della flessibilità e della qualità dei servizi postali soprattutto in relazione ai nuovi bisogni legati al commercio elettronico e alla digitalizzazione;
3. È importante valorizzare il SU come infrastruttura di prossimità civica, in grado di offrire servizi non solo logistici, ma anche informativi, sociali e pubblici.

QUESITI D1 / D4 - OBBLIGHI DI SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE

D1) Alla luce del quadro economico, tecnologico, sociale e normativo, quali modifiche potrebbero interessare in prospettiva il SU con riguardo:

- **agli invii di posta prioritaria?** Pur riconoscendo la riduzione della domanda, si ritiene che la posta prioritaria debba rimanere nel perimetro del SU, specie nelle aree remote, a garanzia di un servizio celere accessibile anche a chi non è nella possibilità/capacità di utilizzare strumenti digitali. Al limite, una possibile riforma potrebbe prevedere l'obbligo del servizio secondo una distinzione territoriale, onde garantire un adeguato servizio nelle aree remote, ove il mercato non riesce a garantire un servizio sufficiente, onde salvaguardare i diritti di tutti i cittadini.
- **agli invii di posta massiva?** Considerata la forte contrazione della domanda e l'ampia offerta sul mercato, al fine di contribuire alla sostenibilità economica del servizio, si condivide la proposta di escludere gli invii massivi dal perimetro del servizio, a condizione che si garantisca continuità nella distribuzione verso aree marginali e utenti vulnerabili.
- **ai servizi di consegna pacchi con peso compreso tra 11 e 20 kg?** Per le medesime considerazioni riportate rispetto al precedente punto, si ritiene condivisibile l'ipotesi di escludere i pacchi tra 11 e 20 kg dal SU, solo se tale esclusione non comporti un aumento del divario tra aree centrali e periferiche. Occorre garantire a tutti i cittadini, ovunque risiedano, la possibilità di ricevere e spedire pacchi in modo agevole e a costi accessibili.
- **ai tempi di raccolta e di consegna, estendendo ad esempio la soglia massima di popolazione interessata dal modello a giorni alterni?** Dal nostro punto di vista si potrebbe valutare l'estensione del modello a giorni alterni oltre l'attuale soglia del 25% della popolazione solo prevedendo garanzie di equità territoriale per tutelare le esigenze delle popolazioni con maggiori fragilità (es. anziani, aree

a basse densità, territori montani) per i quali la corrispondenza non rappresenta solo una questione logistica ma rientra nel diritto all'informazione e alla partecipazione civica. In altri termini, la riduzione non può colpire la cittadinanza in maniera "orizzontale", poiché si tradurrebbe in disagio ulteriore per chi necessita del servizio. Al contrario, essa deve essere adeguatamente ponderata secondo una distinzione territoriale, così da non ridurre i servizi sui territori vulnerabili.

- **alla capillarità delle reti di accettazione e recapito?** Si ritiene fondamentale mantenere la capillarità delle reti, soprattutto nelle aree interne. Il Servizio Universale, soprattutto nei piccoli comuni, svolge una funzione che va oltre quella postale, ed è un presidio di informazione ed inclusione. Ogni riforma deve quindi assicurare che i territori più fragili non subiscano ulteriori svantaggi in termini di accesso ai servizi. Di conseguenza, l'uso di punti alternativi (es. PUDO, locker...) può integrare ma non sostituire l'ufficio postale fisico.
- **alla flessibilità dei punti di accesso?** Come accennato al punto precedente, l'introduzione di punti di accesso, alternativi e non sostitutivi degli uffici postali, se regolata con la dovuta attenzione (in termini di sicurezza, privacy, accessibilità per tutti gli utenti e gratuità per servizi essenziali), può rappresentare un'innovazione positiva.

D2) Alla luce del quadro economico, tecnologico, sociale e normativo, quali modifiche potrebbero interessare in prospettiva il SU ampliando la possibilità di utilizzo di ulteriori punti di accesso alla rete, diversi dagli uffici postali, quali ad esempio PUDO, lockers, collect point?

Come precedentemente anticipato, le scriventi Associazioni sono favorevoli all'introduzione di nuovi punti di accesso a patto che:

- siano accessibili a tutti i cittadini, inclusi anziani e persone con disabilità;
- non comportino costi aggiuntivi per gli utenti;
- non diventino sostitutivi degli uffici postali nelle aree svantaggiate;
- siano sottoposti ad una regolamentazione pubblica trasparente rispetto alla qualità del servizio offerto.

D3) Come incidono le diverse caratteristiche del SU sul costo netto annuale e, in prospettiva, quali elementi rilevano al fine di garantire nel tempo la sua sostenibilità finanziaria?

Si ritiene che la sostenibilità economica del SU non debba essere perseguita attraverso una riduzione indiscriminata delle prestazioni ma attraverso un ripensamento equo e mirato delle stesse, al fine di preservarne la missione sociale.

Il costo netto del SU, come riconosciuto da AGCOM, dipende in gran parte da tre fattori strutturali:

- L'obbligo di copertura capillare del territorio nazionale, anche in aree poco redditizie;
- La frequenza di raccolta e consegna;
- L'inclusione nel perimetro del SU di servizi ormai scarsamente utilizzati.

Per garantire una sostenibilità futura del servizio occorre però distinguere tra costi virtuosi, che tutelano l'accesso universale ai diritti, e costi inefficaci che derivano da un'impostazione non più allineata ai reali bisogni degli utenti. Rispetto ad entrambe le tipologie ci siamo già espressi nei punti precedenti.

D4) Quali sono le modalità più appropriate per assicurare nel tempo la capillarità e l'uniformità del servizio sul territorio nazionale unitamente alla garanzia delle correlate esigenze sociali?

Come precedentemente affermato, dal nostro punto di vista **la capillarità e l'uniformità** del SU rappresentano strumenti concreti per contrastare le disuguaglianze territoriali, promuovere l'inclusione sociale e garantire il diritto di accesso a servizi essenziali da parte di tutti i cittadini, indipendentemente da residenza e condizione personale.

Ovviamente, in un contesto di contrazione della domanda e trasformazioni tecnologiche per mantenere questi principi occorre individuare delle soluzioni innovative e differenziate che siano in grado di tener conto

delle peculiarità dei territori e dei bisogni delle comunità. In considerazione di ciò alcune nostre proposte riguardano:

1. Un **approccio territoriale differenziato e basato sull'equità** in base al quale le aree più fragili (in termini di densità abitativa e infrastrutturale, indice di vecchiaia e digital divide, grado di accessibilità ai servizi pubblici essenziali, aree interne, montane o marginali) devono poter beneficiare di una maggiore tutela e di presidi fisici permanenti, anche se ciò comporta maggiori costi unitari.
2. Il **rafforzamento della funzione civica del Servizio Universale**, il quale, in molti comuni, può svolgere non sono solo un servizio di recapito e spedizioni ma un punto di informazione ed aggregativo, di valore anche sociale. Per tal ragione, il Servizio Universale dovrebbe essere protetto dal rischio di desertificazione dei servizi che colpisce i Comuni minori, ed anzi laddove necessario potenziato nel ruolo di volano di altri servizi di importanza civica (hub digitali, sanità, anagrafe, sinergie con enti del terzo settore - tra cui le AACC, etc.). Quindi l'evoluzione del SU può avvenire in un'ottica di giustizia territoriale come leva di cittadinanza e coesione capace di cambiare senza smettere di includere.

QUESITI D5 e D8 – EVOLUZIONE DELLA DOMANDA

D5) Quali sono le esigenze degli utenti in relazione al servizio postale universale?

Dal nostro punto di vista le esigenze fondamentali riguardano:

1. **L'accessibilità territoriale:** mediante un servizio capillare che raggiunga anche le aree interne e marginali, dove la presenza di un punto fisico di accesso continua a rappresentare un presidio di cittadinanza;
2. **L'affidabilità del recapito:** con tempi certi e realistici di consegna, soprattutto per raccomandate e atti ufficiali, spesso utilizzati per interagire con la pubblica amministrazione. Il Su deve garantire la certezza della consegna, il rispetto dei tempi dichiarati, la possibilità di tracciare l'invio e strumenti semplici ed efficaci per gestire i disservizi (es. reclami, rimborsi, informazioni).
3. **L'inclusività:** la trasformazione digitale non può escludere ampie fasce della popolazione (es. anziani e persone con bassa alfabetizzazione digitale) e quindi i servizi su supporto cartaceo continuano ad essere fondamentali per garantire l'uguaglianza nell'accesso.

Si ritiene che i medesimi concetti assorbano anche le riflessioni che riguardano i punti D6 e D7.

D8) In che misura può dirsi raggiunto un sufficiente grado di sostituibilità tra i servizi postali digitali e quelli tradizionali?

Secondo le scriventi Associazioni, allo stato attuale non si può parlare di sufficiente grado di sostituibilità tra servizi postali digitali e servizi tradizionali in quanto permane un ampio divario tra le potenzialità offerte dalla tecnologia e la capacità effettiva di accesso a tale tecnologia da parte di tutta la cittadinanza.

Le ragioni possono essere maggiormente attribuibili a:

1. **Persistente digital divide:** anche tra quanti possiedono uno smartphone o un computer spesso le competenze digitali sono limitate, rendendo l'uso dei servizi online difficile e insicuro;
2. **Mancanza di equivalenza funzionale e legale:** ad esempio, l'invio di una PEC può sostituire una raccomandata solo se anche il destinatario ha una PEC. Ancora, gli strumenti digitali possono subire malfunzionamenti, smarrimenti di accesso, rischi di phishing o frodi, creando barriere e sfiducia;
3. **Valore simbolico del cartaceo:** per molti cittadini, soprattutto quelli più anziani, la posta cartacea mantiene un valore di fiducia, tangibilità e riconoscimento istituzionale ed è ritenuto più serio e più sicuro.

4. **Limitazione nei servizi postali digitali attuali:** non tutti i servizi offerti dal SU sono replicabili nel formato digitale. Ci si riferisce ad esempio all'invio di documenti originali o all'invio fisico di beni, alla ricezione di stampa periodica, alla trasmissione ufficiale di documenti a soggetti non digitalizzati.

Roma, 24 luglio 2025

Si ringrazia per l'attenzione

Le Associazioni dei consumatori

CITTADINANZATTIVA APS
U.DI.CON.