

Spett.le

**Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni – AGCOM**

Direzione Servizi Postali

Centro Direzionale, Isola B5, Torre Francesco

80143 - Napoli

Via PEC: [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it)

Via mail: [p.alagia@agcom.it](mailto:p.alagia@agcom.it)

c.a. Responsabile del Procedimento

Egr. Dott. Paolo Alagia

Palermo, 25 luglio 2025

**Oggetto:** “Indagine conoscitiva di cui alla delibera n. 152/25/CONS” - Osservazioni Consorzio di Tutela A.R.E.L./Fulmine Group S.p.A.

In conformità a quanto previsto nell'allegato A alla delibera indicata in oggetto, con la presente il **Consorzio di Tutela A.R.E.L. – Agenzie Recapito Licenziatari** (“**A.R.E.L. o Consorzio**”), unitamente a **Fulmine Group S.p.A.** (“**Fulmine**”) che ne è parte, trasmette le proprie osservazioni nell'ambito dell'indagine conoscitiva concernente lo “Stato attuale e prospettive del Servizio postale universale” adottata da codesta Spettabile Autorità (“**Autorità**” o “**AGCom**”).

Ciò premesso, in risposta alle domande formulate da AGCom, A.R.E.L. osserva quanto segue.

**Domanda 1):** *Alla luce del quadro economico, tecnologico, sociale e normativo, quali modifiche potrebbero interessare in prospettiva il SU con riguardo:*

1. agli invii di posta prioritaria?

La posta prioritaria vedrà un'ulteriore contrazione dei volumi a favore dei canali digitali. Potrebbe focalizzarsi su nicchie specifiche (es. comunicazioni formali, utenti



CONSORZIO DI TUTELA  
**A.R.E.L.**  
AGENZIA RECAPITO LICENZIATARI

meno digitalizzati) e richiederà una revisione dei tempi di consegna (SLA), differenziandoli per aree o tipologie di invio.

2. agli invii di posta massiva?

Anche la posta massiva subirà una digitalizzazione crescente, riducendo i volumi. Si auspica che tale riduzione non incida su un'eventuale riflessione in merito al **fondo di compensazione**." Inoltre, potrebbero emergere servizi a valore aggiunto (es. posta "ibrida" con QR code) e si potrebbe valutare anche per tale prodotto un aumento degli SLA di consegna, soprattutto in aree a bassa densità abitativa, per efficienza.

3. ai servizi di consegna pacchi con peso compreso tra 11 e 20 kg?

Assistiamo a una crescita notevole nel segmento dei servizi di consegna pacchi con peso compreso tra 11 e 20 kg, un fenomeno anch'esso strettamente correlato all'espansione dell'e-commerce. Questo indica una diversificazione delle esigenze di spedizione, con un aumento dei piccoli pacchi, tipici degli acquisti online di beni di consumo; dai dati di mercato emerge infatti che una parte consistente, se non prevalente, anche degli invii "retail" si riferisce a spedizioni fino ai 2 kg., che beneficino della comodità della consegna a domicilio offerta dal commercio elettronico.

3. ai tempi di raccolta e di consegna, estendendo ad esempio la soglia massima di popolazione interessata dal modello a giorni alterni?

Si prevede un'estensione del modello a giorni alterni a comuni con più abitanti per ottimizzare l'efficienza. Potrebbero essere introdotte consegne a orario prefissato o su appuntamento per specifici servizi e aree e una razionalizzazione delle raccolte in base a volumi e localizzazione.

4. alla capillarità delle reti di accettazione e recapito?

La capillarità dovrà evolvere verso un equilibrio tra presenza fisica e digitale. Gli uffici postali potrebbero trasformarsi in "hub" multiservizi, si intensificherà l'uso di punti di accettazione alternativi (tabaccherie, edicole) e la rete fisica dovrà integrarsi con le piattaforme digitali.

**Sede legale:** Via Ennio Quirino Visconti, 8 - 00193 Roma

**Sede amministrativa:** Via Re Federico, 16/a-b - 90141 Palermo

Pec: [consorzioarel@open.legalmail.it](mailto:consorzioarel@open.legalmail.it) - mail: [info@consorzioarel.it](mailto:info@consorzioarel.it) - [www.consorzioarel.it](http://www.consorzioarel.it)

tel 091 6759060 - fax 091 331606

5. alla flessibilità dei punti di accesso?

La flessibilità sarà cruciale. Si diffonderanno locker intelligenti e self-service (attivi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7) in luoghi strategici e potrebbero emergere servizi di ritiro e consegna a domicilio su richiesta per utenze specifiche.

6. alla distribuzione della stampa periodica?

La distribuzione della stampa periodica richiederà un'ottimizzazione della logistica (aggregando consegne) e l'esplorazione di nuovi modelli (consegna a domicilio su abbonamento, punti di ritiro dedicati). Il SU potrebbe continuare a sostenere il pluralismo informativo, anche in aree remote, tramite incentivi o convenzioni.

**Domanda 2):** *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?*

Questa domanda coglie un punto cruciale per l'evoluzione del Servizio Universale. L'integrazione di **PUDO, locker e collect point** non è solo un'opportunità, ma una necessità dettata da un mondo in continua digitalizzazione e dai nuovi bisogni degli utenti. Risponde all'esigenza di maggiore **flessibilità e convenienza** per i cittadini, ottimizzando al contempo i costi per il gestore e alleggerendo il carico sugli uffici postali tradizionali. Affrontare questo cambiamento significa garantire la **sostenibilità e la rilevanza futura** del Servizio Universale in un'ottica di servizio sempre più centrata sul destinatario. Nel contesto attuale, Lockers e PUDO sono massivamente utilizzati più sulla fase della **consegna finale al destinatario**, che come punto di accesso. L'eventuale annessione dei lockers, PUDO e collect point nel Servizio Universale dovrà essere regolamentato, probabilmente anche con il rilascio di licenze o autorizzazioni ad hoc. Le ragioni principali sono dettate da garanzie **per il consumatore e la tutela del servizio pubblico**.

**Domanda 3):** *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?*

Le caratteristiche del SU incidono profondamente sul costo netto annuale:

- La **capillarità della rete** e la **frequenza del recapito** (es. consegna quotidiana) generano costi fissi elevati.

- I **tempi di consegna** stringenti richiedono una logistica più costosa.
- La **tipologia di servizi inclusi** (es. posta in calo vs. pacchi in crescita) e la **qualità del servizio** influiscono sui costi e sulla capacità di attrarre utenti.

Per la sostenibilità finanziaria, gli elementi rilevanti sono:

- **Efficienza operativa e razionalizzazione della rete:** Investimenti in automazione, ottimizzazione logistica e riconfigurazione della rete (PUDO, locker, condivisione infrastrutture).
- **Diversificazione e innovazione dei servizi:** Focus su e-commerce, logistica a valore aggiunto, servizi digitali (SPID, pagamenti PA) e trasformazione degli uffici postali in "hub" multiservizi.
- **Revisione del quadro normativo e tariffario:** Aggiornamento delle tariffe e nuovi modelli di compensazione trasparenti per l'onere del SU.
- **Collaborazioni e partnership:** Condivisione delle reti con altri operatori e accordi per punti di ritiro/consegna. L'accesso alla rete infrastrutturale da parte di operatori alternativi può compensare parte del costo netto, generando nuove entrate e ottimizzando la capacità. È però necessario un quadro regolatorio chiaro e non discriminatorio.

**Domanda 4):** *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?*

Per assicurare capillarità e uniformità, garantendo le esigenze sociali, è necessaria una strategia multi-canale integrata:

- **Ridisegno funzionale della rete di accesso:** Non solo uffici postali "core" (meno numerosi, strategici), ma anche una diffusione capillare di PUDO e locker per servizi di base, potenziamento dei servizi digitali avanzati (app, piattaforme) e, per aree isolate, servizi mobili/a domicilio.
- **Uniformità del servizio:** Definizione di standard chiari, monitoraggio costante e meccanismi di incentivo/disincentivo per l'operatore.
- **Rispondere alle esigenze sociali:** Inclusione digitale (uffici postali come "sportelli di alfabetizzazione"), accessibilità fisica e digitale per tutti, mantenimento della presenza in aree disagiate (come onere di servizio pubblico) e offerta di servizi essenziali (pagamenti, pensioni, PA) anche tramite canali alternativi, potenziando la funzione sociale degli uffici come "hub" per la comunità.



- **Quadro normativo e finanziario adeguato:** Aggiornamento della definizione del SU, meccanismi di compensazione trasparenti, flessibilità regolatoria e coinvolgimento degli stakeholder.

**Domanda 5):** *Quali sono le esigenze degli utenti in relazione al servizio postale universale?*

- **Affidabilità e sicurezza:** che corrispondenza e pacchi arrivino integri.
- **Accessibilità:** facile accesso per tutti.
- **Convenienza:** costi ragionevoli.
- **Velocità e puntualità:** tempi di consegna prevedibili e rapidi.
- **Tracciabilità:** possibilità di monitorare le spedizioni.
- **Informazione e supporto:** chiare informazioni e assistenza clienti efficiente.
- **Flessibilità:** opzioni di spedizione diverse.

**Domanda 6):** *Qual è l'attuale utilizzo dei servizi postali da parte degli utenti sia in qualità di mittenti sia di destinatari?*

- **Come mittenti:** La corrispondenza tradizionale è in calo, mentre le comunicazioni burocratiche e ufficiali rimangono rilevanti (sebbene la PEC riduca la necessità). C'è un notevole aumento nell'invio di **pacchi** (trainato dall'e-commerce) e il marketing diretto è ancora utilizzato, ma con forte concorrenza digitale.
- **Come destinatari:** Le bollette e gli estratti conto cartacei sono in declino. Continuano ad arrivare comunicazioni istituzionali e pubbliche. La ricezione di **pacchi** da acquisti online è una delle principali ragioni di interazione, e le cassette postali sono ancora usate per pubblicità e materiale promozionale.

**Domanda 7):** *Quali sono le esigenze correnti degli utenti in termini di opzioni di consegna degli invii postali? Quali sono le esigenze correnti degli utenti in termini di frequenza e tempi di consegna degli invii?*

Le esigenze degli utenti sono sempre più sofisticate e diversificate:

- **Opzioni di consegna:** Richiesta di **flessibilità del luogo di consegna** (punti di ritiro PUDO, locker, consegna a domicilio con opzioni di riprogrammazione), possibilità di **consegna su appuntamento**, **servizi a valore aggiunto** (assicurazione, contrassegno) e **facilità nella gestione dei resi**.

- **Frequenza e tempi di consegna:** Per la posta tradizionale si richiede una frequenza quotidiana. Per i pacchi, si desidera una **velocità differenziata** (standard, express, stesso giorno/ultimo miglio), **trasparenza sui tempi e finestre di consegna più strette** con notifiche precise.

**Domanda 8):** *In che misura può dirsi raggiunto un sufficiente grado di sostituibilità tra i servizi postali digitali e quelli tradizionali?*

Il grado di sostituibilità è **parziale ma in aumento**:

- **Elevata sostituibilità:** Per comunicazioni personali (email, messaggistica), bollette, estratti conto e comunicazioni commerciali non urgenti.
- **Sostituibilità media/crescente:** Per comunicazioni con la Pubblica Amministrazione (PEC e portali online stanno progressivamente sostituendo le raccomandate, ma la via tradizionale resta per alcuni).
- **Bassa/nessuna sostituibilità:** Per l'invio di **oggetti fisici**, documenti legali e ufficiali che richiedono l'originalità (es. atti notarili, contratti firmati in originale) e per il valore simbolico/emozionale di invii come cartoline o lettere scritte a mano.

In sintesi, la trasmissione di informazioni è quasi totalmente sostituibile digitalmente, mentre per la movimentazione di oggetti fisici e comunicazioni legali con requisito di supporto cartaceo originale, i servizi postali tradizionali mantengono un ruolo insostituibile. La tendenza generale è comunque verso una crescente digitalizzazione.

Nel restare a disposizione per ogni eventuale chiarimento, si porgono distinti saluti.

Firma

**CONSORZIO A.R.E.L.**  
Presidente  
*Michele Comparetto*