

24/10/2025

Spett.le

AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI – AGCOM

Direzione Servizi Postali, Ufficio Vigilanza e Tutela dei Consumatori

pec: agcom@cert.agcom.it

Alla cortese attenzione del Responsabile del procedimento

Dott.ssa Annalisa Papa

Oggetto: Osservazioni in merito alla delibera 218/25/CONS relativa all’“Offerte di poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all’ingrosso, ai sensi della delibera n 171/22/CONS per l’anno 2026. Avvio del procedimento e della consultazione pubblica”

La scrivente **INTEGRAA HOLDING S.R.L.**, con sede Legale in Via Lima, n. 7 – 00198 Roma (RM) e Sede Operativa in Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA), P.IVA 07783411213, in persona dell’amministratore unico., Sig. Giuseppe Miraglia, in qualità di operatore postale che usufruisce del servizio *wholesale* in virtù di un accordo di continuità operativa con Poste Italiane S.p.A, preso atto della delibera in oggetto e dell’espresso invito a produrre osservazioni, rappresenta quanto segue:

- 1- In merito al tema di “Offerta di accesso all’ingrosso per il recapito della posta indescritta nelle aree EU2 (retail minus)”, la scrivente condivide nel complesso le valutazioni espresse dall’Autorità in merito alla coerenza dell’offerta 2026 con il principio *retail minus*, alla conferma delle condizioni economiche. In merito alla scelta dell’apposizione del doppio logo, si condivide la proposta fatta da Poste Italiane, al fine di identificare



Integraa Holding S.r.l.

Sede Legale:

Via Lima, n. 7 – 00198 Roma (RM)

Sede Operativa:

Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)

P.IVA 07783411213

Telefono: 081.8182348

Pec: integraa@pec.it

E-mail: info@integraa.it

web: www.integraa.it

anche l'operatore di riferimento. Si ritiene altresì condivisibile la previsione del blocco in fase di accettazione delle spedizioni non conformi alle aree EU2, che tutela sia Poste Italiane sia gli operatori wholesale da successive contestazioni tariffarie o applicazioni di penali.

Tuttavia, si chiede di chiarire espressamente se, per il servizio di recapito nelle aree EU2, sia prevista la possibilità di attivare la funzionalità “data e ora certa” con relativa coordinata GPS di consegna, analogamente a quanto già disciplinato per il servizio “mix di aree AM–CP–EU”. Tale informazione è di rilievo per gli operatori che, come Integraa Holding, intendono garantire ai propri clienti istituzionali e corporate un livello di tracciabilità evoluto e omogeneo rispetto ai servizi a “data e ora certa” già operativi in altre aree.

2. In riferimento all’“Offerta di accesso all’ingrosso per il recapito di posta indescritta a data e ora certa in un mix di aree AM, CP ed EU” La Integraa Holding condivide le valutazioni positive dell’Autorità in ordine alla proposta di Poste Italiane, ritenendo coerente la struttura tariffaria 2026 rispetto ai listini retail e in linea con gli aggiornamenti previsti dalla delibera n. 51/25/CONS.

Si valuta favorevolmente anche la gestione di anomalie e rimborsi secondo criteri uniformi rispetto al segmento retail, in particolare, la periodicità trimestrale dei rimborsi contribuisce a garantire omogeneità procedurale e trasparenza nei rapporti tra operatori.

3. In tema di “Offerta di accesso all’ingrosso per il recapito di posta descritta e indescritta in aree EU2 a condizioni tecniche equivalenti ai servizi universali di invii multipli” La società Integraa Holding condivide le osservazioni dell’Autorità, ritenendo l’offerta sia dal punto di vista economico sia dal punto di vista tecnico, coerente con le delibere precedenti e con la ratio di favorire condizioni equivalenti a quelle dei servizi universali di riferimento.



Integraa Holding S.r.l.

Sede Legale:

Via Lima, n. 7 – 00198 Roma (RM)

Sede Operativa:

Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)

P.IVA 07783411213

Telefono: 081.8182348

Pec: integraa@pec.it

E-mail: info@integraa.it

web: www.integraa.it

4. In merito all’“Offerta di accesso fisico agli uffici postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata”, La Integraa Holding condivide le valutazioni dell’Autorità in merito all’offerta relativa all’accesso fisico agli uffici postali per la giacenza degli invii raccomandati inesitati. La previsione di depositare gli invii presso l’ufficio più vicino al destinatario appare corretta e coerente con la tutela dell’utente finale. Con riferimento, invece, alla proposta di qualificare la modalità di pagamento “contestuale” come pagamento mediante fattura di anticipo, trattandosi di un mero adeguamento terminologico, non si rilevano criticità né impatti operativi.

Inoltre la Integraa Holding, ravvisa ulteriori criticità in merito ad argomenti non presenti nella delibera n.218/25/CONS. Per la scrivente risulta di fondamentale importanza stabilire e rispettare le tempistiche di restituzione dei resi cartacei, dal momento in cui gli stessi siano nella disponibilità di Poste italiane a seguito della mancata consegna. Si tratta di un servizio accessorio a pagamento, che prevede un costo di € 0,20 per plico ritirato, per cui si richiedono garanzie sui tempi di evasione, per non compromettere la pianificazione operativa dei processi aziendali. Considerato che le gare pubbliche a livello nazionale impongono tempistiche certe e verificabili, Integraa Holding conferma la necessità che venga stabilito un termine certo di restituzione dei resi cartacei per cui si propone un tempo massimo di 15 giorni dalla data di mancato recapito.

Si ritiene altresì opportuno formulare una ulteriore considerazione in merito al continuo aumento dei prezzi di listino del servizio wholesale da parte di Poste Italiane. Infatti, con espresso riferimento alle gare d’appalto di durata pluriennale, sarebbe auspicabile prevedere un blocco del prezzo o comunque una maggiore stabilità tariffaria del servizio, al fine di consentire agli operatori economici di formulare offerte economiche più precise e sostenibili. Gli aumenti periodici e non prevedibili delle tariffe wholesale rendono impossibile effettuare una reale stima dei costi futuri, con inevitabili ripercussioni sulla corretta pianificazione economica e sull’equilibrio dell’offerta.



Integraa Holding S.r.l.

Sede Legale:

Via Lima, n. 7 – 00198 Roma (RM)

Sede Operativa:

Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)

P.IVA 07783411213

Telefono: 081.8182348

Pec: integraa@pec.it

E-mail: info@integraa.it

web: www.integraa.it

La Integraa Holding S.r.l. condivide nel complesso le valutazioni formulate dall'Autorità in merito alle offerte wholesale 2026 di Poste Italiane, ritenendo che esse costituiscano un passo significativo verso una maggiore continuità regolamentare ma nel contempo, si

INVITA

Codesta Ill.ma Autorità a voler valutare le suindicate osservazioni nella individuazione di eventuali integrazioni e/o modifiche alle “Offerte di poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all'ingrosso, ai sensi della delibera n 171/22/CONS per l'anno 2026. Avvio del procedimento e della consultazione pubblica”.

Infine, al fine di illustrare ulteriormente le presenti osservazioni **la scrivente formula formale istanza di audizione presso Codesta Autorità.**

Distinti Saluti

Integraa Holding Srl



Integraa Holding S.r.l.

Sede Legale:

Via Lima, n. 7 – 00198 Roma (RM)

Sede Operativa:

Via San Francesco a Patria, n. 278 – 80014 Giugliano in Campania (NA)

P.IVA 07783411213

Telefono: 081.8182348

Pec: integraa@pec.it

E-mail: info@integraa.it

web: www.integraa.it