

Allegato B alla delibera n. 211/26/CONS

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

SOMMARIO

1. Introduzione	2
2. Offerta di accesso per il recapito della posta indescritta, nelle aree EU2, a condizioni economiche c.d. <i>retail minus</i> (art. 2, comma 1 della delibera 171/22/CONS), per l'anno 2027	3
3. Offerta di accesso all'ingrosso per il recapito di posta indescritta a data e ora certa in un <i>mix</i> di aree di destinazione AM, CP ed EU (art. 2, comma 2 della Delibera 171/22/CONS), per l'anno 2027	8
4. 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 (art. 3 della Delibera 171/22/CONS), per l'anno 2027	13
5. Offerta di accesso fisico agli uffici postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata (art. 4 della delibera n. 171/22/CONS), per l'anno 2027	16

1. Introduzione

1. Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche Poste Italiane o PI) ha predisposto le offerte 2027 dei servizi di accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale (in seguito, anche solo Offerte) per il recapito:

- della posta indescritta, nelle aree EU2, a condizioni economiche c.d. *retail minus* (ex art. 2, comma 1, della delibera n. 171/22/CONS);
- della posta indescritta a data e ora certa su base nazionale per un *mix* di aree eterogenee di recapito AM, CP e EU (ex art. 2, comma 2, della delibera n. 171/22/CONS);
- della posta indescritta e descritta, a condizioni tecniche equivalenti a quelle dei servizi universali di invii multipli (posta massiva e raccomandata *smart*) nelle aree EU2 (ex art. 3 della delibera n. 171/22/CONS).

2. Poste Italiane ha redatto altresì l'Offerta 2027 per la giacenza della posta raccomandata inesitata presso gli uffici postali (ex art. 4 della delibera n. 171/22/CONS).

3. Le offerte 2027 – predisposte in continuità con le precedenti offerte 2023 (delibera n. 30/23/CONS), 2024 (delibera n. 302/23/CONS), 2025 (delibera n. 503/24/CONS) e 2026 (delibera n. 289/25/CONS) – si compongono del modello di accordo contrattuale e della relativa documentazione giuridica, economica e tecnica di riferimento.

4. Le offerte 2027, nelle more dell'approvazione dell'Autorità, sono state pubblicate sul sito *web* di PI¹ il 31 luglio 2026, in conformità con gli obblighi di trasparenza e non discriminazione prescritti dagli artt. 5 e 10 della delibera n. 171/22/CONS.

5. Nei successivi capitoli sono rappresentate, per ciascuna delle offerte 2027, le modifiche proposte da Poste Italiane, rispetto alla versione vigente nel 2026, e le valutazioni dell'Autorità.

¹ Le offerte sono disponibili al seguente indirizzo: <https://business.poste.it/professionisti-imprese/informativa-altri-operatori-postali.html>.

2. Offerta di accesso per il recapito della posta indescritta, nelle aree EU2, a condizioni economiche c.d. *retail minus* (art. 2, comma 1 della delibera 171/22/CONS), per l'anno 2027

Proposta di Poste Italiane

6. L'offerta di accesso all'ingrosso per il recapito di posta indescritta nelle aree EU2 (di seguito anche offerta *retail minus*) formulata da Poste Italiane per l'anno 2027 è costruita sul modello di quella vigente nell'anno 2026, con alcune modifiche nelle condizioni economiche e contrattuali.

7. Sotto il profilo delle condizioni economiche, Poste Italiane ha richiesto l'aggiornamento dei listini *wholesale* (tabella A.1) sulla base degli incrementi introdotti nell'offerta *retail* del prodotto *Posta Time* a partire dal 1° luglio 2026.

8. I prezzi sono determinati da Poste Italiane applicando al nuovo listino *Posta Time retail*, che registra un incremento medio pari al 10%, una riduzione del 9% per tutte le fasce di peso (salvo arrotondamenti tecnici resi necessari dalla struttura dei prezzi espressi con due cifre decimali). L'Offerta *retail minus* 2027 in tal modo mantiene invariato – prosegue PI – il livello medio di sconto dell'offerta *wholesale* 2026 rispetto al prezzo *retail* (-9%). Poste Italiane non propone modifiche rispetto al listino 2026 per il servizio resi e per gli invii non conformi (tabelle A.2 e A.3).

Tabella A - Prezzi proposti da Poste Italiane per offerta di accesso all'ingrosso per il recapito della posta indescritta nelle aree EU2 (oltre IVA)

Tabella A.1) Prezzi per offerta di accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale per il recapito della posta indescritta nelle aree EU2, a condizioni economiche più vantaggiose rispetto a quelle vigenti per i clienti finali, c.d. "*retail minus*" (oltre Iva)

Offerta di accesso all'ingrosso posta indescritta (<i>retail minus</i>) - zone EU2		
€/pz	Base	Ora
grammi (da - a)	Data Certa	Data e Ora Certa
0-20	0,50	0,52
20-50	0,56	0,58
50-100	1,36	1,37
100-250	2,48	2,50
250-350	2,59	2,61
350-1.000	3,69	3,70
1000-2.000	4,80	4,82

Qualora siano spediti invii con CAP generico e/o destinati ad aree non coperte dal Servizio, è applicato un corrispettivo di €0,76 per invii

Tabella A.2) Prezzi per servizio resi (oltre IVA)

Resi	
€/pz	
fino a 500 g	0,20
oltre 500 g - fino a 2.000 g	0,34

Nel caso in cui il Cliente richieda il servizio di “consegna a domicilio per i resi” dovrà corrispondere gli importi aggiuntivi riportati nell’apposito allegato oltre al prezzo per il servizio resi al mittente sopra riportato.

Tabella A.3) Prezzi per invii non conformi all’Allegato A (oltre IVA)

€/pz Grammi (da – a)	Zone EU
fino a 20 g	0,67
oltre 20 g fino a 50 g	1,24
oltre 50 g fino a 100 g	1,59
oltre 100 g fino a 250 g	2,93
oltre 250 g fino a 350 g	3,11
oltre 350 g fino a 1000 g	4,46
oltre 1000 g fino a 2000 g	5,68

9. Le condizioni contrattuali proposte da Poste Italiane per l’anno 2027 contengono, rispetto al 2026, altri elementi di novità.

10. In primo luogo, al fine dell’esecuzione del Servizio, l’operatore alternativo si obbliga a *“chiarire nei rapporti contrattuali con i propri clienti che la responsabilità del servizio permane integralmente in capo all’Operatore medesimo, anche con riferimento alla gestione dei reclami, richieste o istanze provenienti da soggetti terzi, ivi inclusi mittenti e destinatari degli invii, in conformità alla propria offerta di riferimento e nel rispetto della regolamentazione pro-tempore vigente”* (art. 4, lett. f) dell’Accordo).

11. Tale inserimento è proposto da PI nell’ottica di fornire, nel contratto dell’Offerta in oggetto, *“un esplicito chiarimento in merito agli obblighi di trasparenza nei confronti della clientela finale, precisando che la responsabilità del servizio permane integralmente in capo all’operatore, inclusa la gestione di segnalazioni, reclami e istanze (cfr. art. 4 lett. f) del Contratto). Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo relativo all’Offerta di cui all’art. 2 comma 2 della delibera 171/22/CONS.”*.

12. In secondo luogo, al fine del calcolo della garanzia fideiussoria, il cui importo è determinato come previsto nel documento *“Criteri per la determinazione del valore delle fideiussioni richieste ai clienti/ intermediari di posta massiva”*, Poste Italiane propone di specificare, nella Scheda operatore, che tale quantificazione può essere calcolata, dal 2027, anche *“sulla base dell’opzione 2 del documento sopra citato, con fatturazione mensile, tenuto conto dei termini di pagamento (a data fattura o a 30 giorni)”*, oltre che – come già indicato nell’Offerta 2026 – *“sulla base dei termini di pagamento e del valore puntuale del fatturato annuo delle spedizioni”* o *“sulla base degli scaglioni predefiniti di fatturato annuo, tenuto conto dei termini di pagamento (a data fattura o a 30 giorni)”*.

13. Tale inserimento, proposto anche con riferimento alle altre Offerte di accesso, è finalizzato a garantire la piena coerenza con quanto previsto nel documento *“Criteri per*

la determinazione del valore delle fideiussioni richieste ai clienti/intermediari di posta massiva”. Pertanto, prosegue PI, “è stata introdotta, nel paragrafo relativo al calcolo della garanzia fideiussoria della Scheda Operatore di tutte le Offerte, un’ulteriore opzione di calcolo (opzione 2), in linea con le modalità disciplinate nel documento relativo alla posta massiva. Tale opzione prevede l’applicazione di uno sconto fino all’80% sull’importo della garanzia di pagamento, e quindi estremamente favorevole per l’operatore postale, a fronte di specifiche condizioni di fatturazione e pagamento, tra le quali la periodicità mensile dell’emissione della fattura. Per finalità di trasparenza, questo aspetto è stato evidenziato nelle Schede Operatore (ad esclusione dell’Offerta di cui all’art. 3 della delibera 171/22/CONS che già prevede la fatturazione mensile come unica opzione)”.

Valutazioni dell’Autorità

14. Preliminarmente, in merito alla comunicazione inerente all’aumento dei prezzi delle offerte *retail minus* (art. 2, comma 1, della delibera) e *mix* di aree (art. 2, comma 2, della delibera), si ritiene che tale aumento, effettuato nelle more dello svolgimento del presente procedimento, non possa essere considerato rilevante al fine delle valutazioni del regolatore all’esito dell’istruttoria.

15. Il numero di operatori che ha sottoscritto, allo stato, l’offerta del servizio di accesso all’ingrosso alla rete di servizio universale per il recapito della posta indescritta nelle aree EU2 è pari a 10 (8 operatori a fine 2025), di cui solo 6 hanno effettivamente utilizzato il servizio nei primi mesi del 2026, conferendo invii postali a PI (circa 1,3 milioni di invii tra gennaio e maggio 2026).

16. Su base annuale, il numero di invii complessivi che gli operatori alternativi affidano a Poste Italiane avvalendosi dell’offerta *retail minus* è sostanzialmente stabile nel tempo: circa 3 milioni di invii spediti ogni anno dal 2023.

17. Nel 2025, inoltre, il peso di quest’offerta – come volumi gestiti in rapporto al totale degli invii multipli di posta indescritta spediti in Italia – è risultato contenuto e pari a 0,3%: in altri termini, ogni 100 bollette, estratti conto etc. inviati da grandi speditori, meno di 1 invio è gestito con l’offerta *retail minus*.

18. Il grado di utilizzo di tale offerta da parte degli operatori alternativi è limitato, benché nell’ultimo anno siano state ampliate le aree EU2 in cui tale prodotto è disponibile (cfr. delibera n. 144/25/CONS) e sia stato introdotto il c.d. doppio logo, ossia le buste sono ora allestite con il logo dell’operatore alternativo in aggiunta al consueto logo del FSU. È dunque la struttura di prezzo che non appare incentivare l’utilizzo di questo prodotto *wholesale* da parte degli operatori alternativi, che continuano a ricorrere

prevalentemente alla propria infrastruttura di recapito e solo in via residuale ai servizi di accesso offerti dal FSU.

19. In siffatto scenario, un maggiore margine (sconto) tra *retail* e *wholesale* consentirebbe agli operatori alternativi di investire nello sviluppo di nuovi prodotti e servizi e delle proprie infrastrutture caratterizzato da volumi complessivi decrescenti. In tal senso, lo sviluppo dell'offerta all'ingrosso c.d. *retail minus* favorirebbe il pieno utilizzo della rete di recapito del FSU e, al contempo, promuoverebbe la concorrenza nella fornitura dei servizi postali.

20. Alla luce di tali considerazioni, appare opportuno aumentare il differenziale tra i prezzi *retail* e le tariffe *wholesale* e rivedere pertanto l'attuale scontistica. Finora, la scontistica applicata all'Offerta *retail minus* è rimasta costante nel tempo e pari al 9% rispetto all'offerta *Posta Time*. Nel corso del tempo, tuttavia, gli sviluppi tecnologici hanno reso possibili efficientamenti tecnici e organizzativi nella fornitura dei servizi postali. In particolare, l'evoluzione dei sistemi di tracciamento, monitoraggio e pianificazione dei flussi, insieme alla crescente digitalizzazione dei processi operativi e gestionali, consente oggi di programmare in modo più efficace le attività di raccolta, smistamento, trasporto e recapito e di utilizzare più efficientemente le risorse disponibili.

21. Queste innovazioni hanno inciso in modo significativo sulla capacità del fornitore del servizio universale di organizzare la rete in maniera più flessibile e razionale, anche attraverso una più efficace allocazione dei carichi di lavoro e una più tempestiva individuazione di eventuali criticità operative.

22. A tali fattori si aggiungono l'ampliamento dei tempi di recapito e l'esclusione della posta prioritaria dal perimetro del servizio universale. Tali interventi hanno ulteriormente favorito l'ottimizzazione delle risorse, riducendo la pressione sui processi produttivi e consentendo una gestione più efficiente dell'intera catena logistica.

23. In particolare, si evidenzia che l'automazione delle fasi di accettazione, smistamento e instradamento può ridurre le attività manuali ed evitare duplicazioni operative. Il pieno utilizzo degli impianti e dei mezzi, inoltre, riduce i costi unitari grazie alla distribuzione dei costi comuni su un maggiore numero di invii postali. In prospettiva, tali progressi consentono a Poste Italiane di adattare meglio la capacità produttiva alla domanda e contenere l'incidenza dei costi fissi per singola spedizione.

24. Nello specifico, si osserva come da quest'anno sia entrato a regime, nei servizi di accesso *wholesale*, l'allestimento delle buste basato sul c.d. doppio logo, ossia l'apposizione sulle buste degli invii postali del logo dell'operatore alternativo in aggiunta a quello del FSU. Tale modifica, rendendo visibile il logo dell'operatore alternativo sulla

busta dell'invio postale, comporta che gli utenti finali si rivolgeranno, in caso di disservizi, reclami e richieste di assistenza, anche all'operatore alternativo, con una riduzione quindi dei costi di Poste Italiane che vedrà meno impegnati i propri servizi di assistenza.

25. Si osserva, infine, come l'incremento proposto da Poste Italiane rispetto ai prezzi delle Offerte 2026, dell'ordine del 10%, sia maggiore rispetto al tasso di inflazione registrato negli ultimi dodici mesi: infatti, *“nel mese di luglio 2026, l'indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC), al lordo dei tabacchi, registra una variazione del +2,9% su base annua”* (Istat, comunicato stampa del 12 agosto 2026).

26. Per il 2027, l'Autorità ritiene pertanto congruo fissare tale differenziale pari al 17% che corrisponde alla conferma dei prezzi *wholesale* attualmente in vigore per l'anno 2026.

27. Quanto alle modifiche contrattuali, l'Autorità ritiene il chiarimento proposto da PI sulla ripartizione delle responsabilità tra FSU e operatore alternativo coerente con l'attuale assetto regolamentare, purché la responsabilità sia valutata in relazione al soggetto cui è concretamente imputabile il disservizio, non potendo pertanto ritenersi sempre e automaticamente in capo all'operatore alternativo. I servizi di accesso *wholesale*, infatti, sono erogati all'operatore alternativo dal FSU, che ne risponde nei confronti del concorrente, e l'operatore alternativo, che si avvale del servizio *wholesale*, assicura la corretta esecuzione della fornitura al cliente finale: qualora emergano disservizi nella fornitura, l'utente finale si rivolgerà all'operatore alternativo che a sua volta interpellierà il FSU, per la parte di sua competenza. In tal senso, la modifica proposta da PI chiarisce le responsabilità nei confronti dell'utente finale, delimitando gli obblighi dell'operatore alternativo che utilizza l'accesso *wholesale* e quelli del FSU.

28. In relazione alle modalità di calcolo della garanzia fideiussoria, come visto, Poste Italiane chiede di specificare, nella Scheda operatore, che tale quantificazione può essere calcolata, dal 2027, anche *“sulla base dell'opzione 2 del documento sopra citato [“Criteri per la determinazione del valore delle fideiussioni richieste ai clienti/intermediari di posta massiva”, ndr], con fatturazione mensile, tenuto conto dei termini di pagamento (a data fattura o a 30 giorni)”*, oltre che – come già indicato nell'Offerta 2026 – *“sulla base dei termini di pagamento e del valore puntuale del fatturato annuo delle spedizioni”* o *“sulla base degli scaglioni predefiniti di fatturato annuo, tenuto conto dei termini di pagamento (a data fattura o a 30 giorni)”*. Al riguardo, l'Autorità non può che richiamare quanto stabilito sul tema in sede di approvazione delle Offerte 2025 (delibera n. 503/24/CONS), ossia il fatto che le garanzie contrattuali prestate dagli operatori alternativi non possono risultare più onerose di quelle riconosciute a livello *retail* ai soggetti c.d. “grandi speditori” (imprese e/o Amministrazioni che inviano fatture, bollette, estratti conto, certificati etc.).

29. Pertanto, si conferma che le condizioni previste per il servizio *retail* di Posta Massiva (“*Criteri per la determinazione del valore delle fideiussioni richieste ai clienti/intermediari di posta massiva*”) vanno utilizzate da Poste Italiane anche a livello *wholesale*, nella fornitura dei servizi di accesso in esame, al fine di fornire un quadro certo, trasparente e non discriminatorio al mercato.

30. Conseguentemente, i servizi *wholesale* devono garantire agli operatori alternativi di predisporre offerte *retail* competitive rispetto a quelle commercializzate dal FSU: quindi, i *Criteri per la determinazione del valore delle fideiussioni richieste ai clienti/intermediari di posta massiva* adottati da Poste Italiane nei confronti dei propri utenti finali devono essere applicati anche agli operatori alternativi che utilizzano le garanzie fideiussorie per accedere ai servizi di accesso all’ingrosso di cui alla delibera n. 171/22/CONS, come peraltro già affermato dall’Autorità in sede di approvazione delle Offerte 2025 (delibera n. 503/24/CONS).

Domanda 1): Si condividono le valutazioni dell’Autorità sull’Offerta di accesso all’ingrosso di posta indescritta in aree EU2?

3. Offerta di accesso all’ingrosso per il recapito di posta indescritta a data e ora certa in un *mix* di aree di destinazione AM, CP ed EU (art. 2, comma 2 della Delibera 171/22/CONS), per l’anno 2027

Proposta di Poste Italiane

31. L’offerta di accesso all’ingrosso per il recapito di posta indescritta in un *mix* di aree di destinazione AM, CP ed EU formulata da Poste Italiane per l’anno 2027 (di seguito anche offerta *mix* di aree) è costruita sulla base di quella vigente per l’anno 2026, con alcune modifiche nelle condizioni economiche e contrattuali.

32. Per quanto riguarda le condizioni economiche, Poste Italiane propone l’aggiornamento dei listini *wholesale* (tabella B.1) sulla base degli incrementi introdotti per il servizio *PostaTime retail* a decorrere dal 1° luglio 2026. I prezzi proposti per l’Offerta 2027 preservano – prosegue Poste Italiane – il rapporto percentuale con il corrispondente servizio offerto alla clientela *retail*, in coerenza con il quadro regolatorio di riferimento e fermo restando il modello di *pricing* a scaglioni progressivi stabilito dall’Autorità: in particolare, è stata mantenuta ferma la percentuale di sconto, pari al 18% (per volumi fino a 25 mln/pz. all’anno), che caratterizza l’Offerta 2026 rispetto ai prezzi *retail* vigenti all’inizio dell’anno, “assicurando così continuità e stabilità nelle condizioni economiche applicate agli operatori *wholesale*”.

33. PI non propone invece modifiche rispetto al listino 2026 per il servizio resi, per gli invii non conformi e per gli invii inferiori a 4 milioni di invii annui o non conformi al mix di distribuzione (tabelle B.2, B.3 e B.4).

Tabella B - Prezzi proposti da Poste Italiane per offerta di accesso all'ingrosso per il recapito di posta indescritta in un mix di aree di destinazione AM, CP ed EU

Tabella B.1) Prezzi (oltre IVA) per Servizio di accesso all'ingrosso alla rete di posta indescritta (Servizio di recapito per Operatori)

Listino Accesso	volumi mln pz		da 4	fino a 25
€/pz	Prezzi oltre IVA			
grammi (da - a)	AM	CP	EU	
0-20	0,27	0,39	0,47	
20-50	0,36	0,43	0,52	
50-100	1,10	1,16	1,24	
100-250	2,12	2,17	2,26	
250-350	2,22	2,28	2,35	
350-1000	3,22	3,26	3,34	
1000-2000	4,08	4,26	4,35	
Listino Accesso	volumi mln pz		da 25	fino a 55
€/pz	Prezzi oltre IVA			
grammi (da - a)	AM	CP	EU	
0-20	0,24	0,35	0,44	
20-50	0,32	0,39	0,49	
50-100	0,97	1,04	1,17	
100-250	1,87	1,94	2,13	
250-350	1,96	2,04	2,22	
350-1000	2,84	2,92	3,15	
1000-2000	3,60	3,82	4,10	
Listino Accesso	volumi mln pz		oltre 55	
€/pz	Prezzi oltre IVA			
grammi (da - a)	AM	CP	EU	
0-20	0,23	0,33	0,43	
20-50	0,31	0,37	0,48	
50-100	0,93	0,99	1,14	
100-250	1,79	1,84	2,07	
250-350	1,88	1,93	2,16	
350-1000	2,72	2,77	3,06	
1000-2000	3,44	3,62	3,98	

Tabella B.2) Prezzi per servizio resi (oltre IVA)

Resi	
€/pz	
fino a 500 g	0,20
oltre 500 g - fino a 2000 g	0,34

Tabella B.3) Prezzi per invii non conformi all'Allegato A (oltre IVA)

€/pz	Prezzi oltre IVA
------	------------------

grammi (da - a)	AM	CP	EU
0-20	0,37	0,55	0,67
20-50	0,64	0,94	1,24
50-100	1,47	1,52	1,59
100-250	2,81	2,88	2,93
250-350	2,99	3,06	3,11
350-1000	4,34	4,40	4,46
1000-2000	5,56	5,62	5,68

Tabella B.4) Prezzi per invii inferiori a 4.000.000 invii annui, o non conformi al *mix* di distribuzione (oltre IVA).

€/pz	Prezzi oltre IVA		
grammi (da - a)	AM	CP	EU
0-20	0,34	0,52	0,65
20-50	0,62	0,92	1,22
50-100	1,41	1,47	1,52
100-250	2,69	2,75	2,81
250-350	2,88	2,93	2,99
350-1000	4,10	4,15	4,22
1000-2000	5,32	5,37	5,44

34. Per quanto riguarda le condizioni contrattuali, Poste Italiane propone di acquisire – ai fini delle verifiche sul requisito che l’operatore alternativo deve soddisfare per accedere all’Offerta in esame, ossia la sua capacità di coprire almeno una regione con la propria rete – informazioni più puntuali sull’effettiva disponibilità di un’infrastruttura postale fisica da parte dell’operatore che sottoscrive l’offerta.

35. In particolare, nella scheda operatore, Poste Italiane intende richiedere la dichiarazione, da parte dell’operatore alternativo, “*di essere in possesso della titolarità di una infrastruttura postale fisica, adeguatamente dotata di personale, locali e mezzi di trasporto, atta allo svolgimento continuativo del servizio di recapito di corrispondenza indescritta indirizzata a tutti i CAP della regione/i, fatta eccezione per i CAP EU2 individuati dalle delibere AGCom*”, estendendo quindi gli oneri in capo all’operatore alternativo che allo stato, per l’adesione all’Offerta 2026, dichiara semplicemente “*di essere in possesso della titolarità di una infrastruttura postale fisica, atta allo svolgimento del relativo servizio con copertura della regione/i.....*”.

36. Tale riformulazione è proposta da Poste Italiane allo scopo di “*contrastare possibili utilizzi opportunistici e comportamenti distorsivi da parte degli operatori, in contrasto con la ratio dell’Offerta. Quest’ultima, infatti, è stata concepita con l’obiettivo di consentire agli operatori di integrare la propria rete di recapito nelle aree in cui non dispongono di una copertura diretta, al fine di completare la gamma dei servizi offerti alla clientela finale.*”.

37. Sempre con riferimento alle condizioni contrattuali, Poste Italiane propone, come già per l'Offerta *retail minus* (cfr. *supra* cap. 2), che i documenti contrattuali dell'Offerta c.d. *mix* di aree 2027 contengano, rispetto a quelli 2026, i seguenti elementi di novità:

- a) l'inserimento di un chiarimento esplicito, nell'Accordo contrattuale, sull'obbligo in capo all'operatore alternativo di informare la propria clientela finale di essere responsabile dei servizi di assistenza, inclusa la gestione di eventuali segnalazioni, reclami e istanze (art. 4, lett. *h*) dell'Accordo);
- b) l'introduzione, nella Scheda operatore, di un'ulteriore opzione di calcolo della garanzia fideiussoria, coerente con i criteri applicati ai clienti e intermediari di posta massiva, che consente una riduzione fino all'80% dell'importo della garanzia in presenza di specifiche condizioni di fatturazione e pagamento, tra le quali la periodicità mensile dell'emissione della fattura.

Valutazioni dell'Autorità

38. L'Offerta del servizio di accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale per il recapito della posta indescritta a data e ora certa su base nazionale per un *mix* di aree eterogenee di recapito AM, CP e EU, allo stato, risulta sottoscritta da 3 operatori, la metà rispetto ai 6 del 2025. Di questi, nei primi 5 mesi del 2026, solo 2 hanno affidato volumi a Poste Italiane per un totale di circa 12,1 milioni di invii, in leggero aumento (+1,7%) rispetto al totale dei primi 5 mesi del 2025.

39. Su base annuale, il numero di invii complessivi che gli operatori alternativi affidano a Poste Italiane avvalendosi dell'offerta *mix* di aree è sostanzialmente stabile nel tempo: circa 23-25 milioni di invii spediti ogni anno dal 2023.

40. Nel 2025, inoltre, il peso di quest'offerta – come volumi gestiti in rapporto al totale degli invii multipli di posta indescritta spediti in Italia – è risultato contenuto e pari al 2,6%: in altri termini, ogni 100 bollette, estratti conto etc. inviati da grandi speditori, quasi 3 sono gestiti con l'offerta *mix* di aree.

41. Come per l'Offerta *retail minus* (cfr. *supra* cap. 2), il grado di utilizzo di tale offerta da parte degli operatori alternativi appare limitato, con la conseguente esigenza di promuoverne lo sviluppo attraverso la predisposizione di adeguati incentivi in termini di prezzo.

42. In tale contesto, un ampliamento del differenziale tra prezzi *retail* e tariffe *wholesale* potrebbe rafforzare gli incentivi economici all'utilizzo dell'offerta da parte degli operatori alternativi, consentendo loro di disporre di maggiori margini per sviluppare nuovi prodotti e servizi e per valorizzare le proprie infrastrutture in un mercato

caratterizzato da volumi complessivamente decrescenti. Lo sviluppo dell'offerta all'ingrosso c.d. *mix* di aree contribuirebbe, inoltre, a favorire un più efficiente utilizzo della rete di recapito del FSU e, al contempo, a promuovere la concorrenza nella fornitura dei servizi postali.

43. Alla luce di tali considerazioni, appare opportuno promuovere lo sviluppo dei servizi di accesso, prevedendo, anche per questa offerta, un aumento del differenziale tra i prezzi *retail* e le tariffe *wholesale*. Finora, la scontistica è rimasta costante nel tempo, attestandosi per il primo scaglione di volumi (da 4 a 25 milioni di invii annui) ad un valore pari al 18%, per il secondo scaglione (da 25 a 55 milioni di invii annui) ad un valore pari al 26%, e per il terzo scaglione (da 55 milioni di invii annui) ad un valore pari al 29%.

44. Come già esaminato per l'Offerta c.d. *retail minus* (cfr. *supra* par. 2), negli anni, gli sviluppi tecnologici hanno reso possibili efficientamenti tecnici e organizzativi nella fornitura dei servizi postali; i recenti investimenti consentono, inoltre, di migliorare i processi produttivi e renderli più efficienti; la pressione inflazionistica registrata in Italia negli ultimi dodici mesi è ben inferiore rispetto agli incrementi proposti da Poste Italiane, pari nell'ordine del 10%.

45. In tale contesto, il mantenimento degli attuali sconti previsti per i tre scaglioni di volumi (fino a 25 milioni, fino a 55 e oltre 55 milioni di invii) e pari rispettivamente a 18%, 26% e 29% rispetto all'Offerta del Posta Time non appare coerente con gli efficientamenti conseguiti né idoneo a rappresentare l'evoluzione intervenuta nelle modalità di organizzazione ed erogazione del servizio.

46. Per il 2027, si ritiene pertanto congruo confermare i prezzi delle offerte 2026.

47. Le proposte relative alla verifica del requisito di copertura regionale appaiono, *prima facie*, coerenti con la finalità regolamentare dell'offerta, che è quella di consentire agli operatori infrastrutturati di completare la propria copertura, e non di sostituire stabilmente la rete di recapito nelle aree che essi dichiarano già coperte. L'acquisizione di informazioni aggiuntive sulla disponibilità effettiva di personale, locali, mezzi e capacità di recapito diretto può contribuire a rendere più oggettiva la verifica del requisito previsto dalla delibera n. 388/24/CONS e richiamato dalla delibera n. 289/25/CONS.

48. Con riguardo alle proposte di modifiche contrattuali in ordine agli ulteriori obblighi informativi in capo all'operatore alternativo e alle condizioni relative alle garanzie fideiussorie, si rinvia alle valutazioni già espresse in ordine alla corrispondente proposta di modifiche relative all'Offerta *retail minus* (cfr. paragrafi 28 e 31).

Domanda 2): Si condividono le valutazioni dell'Autorità sull'Offerta di accesso all'ingrosso di posta indescritta in un *mix* di aree di destinazione AM, CP ed EU?

4. 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 (art. 3 della Delibera 171/22/CONS), per l'anno 2027

Proposta di Poste Italiane

49. L'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 formulata da Poste Italiane per l'anno 2027 è costruita in continuità con quella vigente nel 2026.

50. Sotto il profilo dei prezzi (di seguito riportati nella tabella C), l'Offerta 2027 non contiene modifiche dei listini in ragione del fatto che le tariffe del servizio universale non hanno subito variazioni nel 2026 (l'ultimo provvedimento di revisione dei prezzi del servizio universale è del 2025 - delibera n. 51/25/CONS).

Tabella C - Prezzi proposti da Poste Italiane per offerta di accesso all'ingrosso per il recapito di posta descritta e indescritta in aree EU2

Tabella C.1) Prezzi (oltre IVA) per Servizio di accesso all'ingrosso alla rete di posta indescritta (Servizio di recapito per Operatori Posta Massiva).

Listino Accesso Posta Indescritta				
€/pz				
grammi (da - a)	Intrabacino omologato	Extrabacino omologato	Intrabacino non omologato	Extrabacino non homologato
0-20	0,47	0,51	0,48	0,52
20-50	0,91	0,95	0,92	0,97
50-100	1,14	1,18	1,20	1,24
100-250	2,15	2,19	2,24	2,28
250-350	2,29	2,33	2,38	2,42
350-1000	3,25	3,29	3,43	3,47
1000-2000	4,20	4,24	4,38	4,42

Tabella C.2) Prezzi (oltre IVA) per Servizio di accesso all'ingrosso alla rete di posta descritta (Servizio di recapito per Operatori Posta Raccomandata Smart).

Listino Accesso Posta Descritta		
€/pz grammi (da - a)	Intrabacino	Extrabacino
0-20	2,97	3,14
20-50	3,55	3,71
50-100	3,93	4,10
100-250	4,36	4,52
250-350	4,70	4,86
350-1000	5,45	5,61
1000-2000	6,35	6,52

Tabella C.3) Prezzi per servizi opzionali per Servizio di accesso all'ingrosso alla rete di posta indescritta (oltre IVA)

Qui e ora + Resi Report	
€/pz	
0,019	

Tabella C.4) Prezzi per servizi opzionali per Servizio di accesso all'ingrosso alla rete di posta descritta (oltre IVA)

Attestazione di consegna	
€/pz	
0,66	
Contrassegno	
€/pz	
2,38	

51. Alla luce delle modifiche introdotte dalla legge di bilancio 2026, che estendono da quattro a cinque giorni lavorativi i tempi di recapito degli invii postali universali, Poste Italiane propone di applicare all'offerta gli obiettivi di qualità che saranno definiti dall'Autorità all'esito del procedimento avviato con delibera n. 79/26/CONS.

52. A tal riguardo, Poste Italiane precisa che per tale offerta sono state modificate le schede tecniche relative alla posta massiva e alla raccomandata. Per gli invii extrabacino sono proposti i medesimi obiettivi di qualità già prospettati per i servizi universali nel procedimento di cui alla delibera n. 79/26/CONS; per gli invii intrabacino è proposto l'incremento di un giorno lavorativo rispetto ai livelli di servizio attualmente previsti, fermi restando gli obiettivi percentuali.

53. In sintesi, secondo la proposta di Poste Italiane, per la posta indescritta e descritta, gli SLA intrabacino passerebbero da J+3 all'80% e J+5 al 95% a J+4 all'80% e J+6 al 95%, mentre gli SLA extrabacino passerebbero da J+4 al 90% e J+6 al 98% a J+5 al 90% e J+7 al 98% (tabella 1).

Tabella 1 – SLA intra-bacino ed extra-bacino: Offerta 2026 e richiesta di Poste Italiane per il 2027

	Offerta 2026	Offerta 2027 (richiesta Poste Italiane)
SLA intrabacino	J+3 all'80% J+5 al 95%	J+4 all'80% J+6 al 95%
SLA extrabacino	J+4 al 90% J+6 al 98%	J+5 al 90% J+7 al 98%

54. Sempre con riferimento alle condizioni contrattuali, Poste Italiane propone, come già per l'Offerta *retail minus* (cfr. *supra* cap. 2) e l'Offerta *mix* di aree (cfr. *supra* cap. 3), che i documenti contrattuali dell'Offerta 2027 in esame contengano, rispetto a quelli 2026, i seguenti elementi di novità:

- a) l'inserimento di un chiarimento esplicito, nell'Accordo contrattuale, sull'obbligo in capo all'operatore alternativo di informare la propria clientela finale di essere responsabile dei servizi di assistenza, inclusa la gestione di eventuali segnalazioni, reclami e istanze (art. 4, lett. *h*) dell'Accordo);
- b) l'introduzione, nella Scheda operatore, di un'ulteriore opzione di calcolo della garanzia fideiussoria, coerente con i criteri applicati ai clienti e intermediari di posta massiva, che consente una riduzione fino all'80% dell'importo della garanzia in presenza di specifiche condizioni di fatturazione e pagamento, tra le quali la periodicità mensile dell'emissione della fattura.

Valutazioni dell'Autorità

55. Il numero di invii affidati a Poste Italiane da operatori che si avvalgono dell'offerta in esame nel 2025 è risultato pari a circa 1 milione, ossia lo 0,1% del totale di invii di posta indescritta spediti nell'anno.

56. Allo stato, peraltro, soltanto un operatore ha sottoscritto l'offerta del servizio di accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale per il recapito della posta indescritta (senza attivare invece la parte dell'offerta relativa al recapito della posta descritta) in aree EU2.

57. L'Offerta in esame è costruita sulla base delle condizioni economiche vigenti al livello *retail* con specifico riferimento al listino dei servizi universali approvato da ultimo dalla delibera n. 51/25/CONS, fermo restando quanto stabilito dalle delibere nn. 171/22/CONS e 30/23/CONS in ordine all'applicazione dello sconto del 5% e

all'ulteriore sconto pari all'aliquota IVA, al fine di neutralizzare l'effetto distorsivo dell'imposta in questione.

58. In tale contesto, il listino 2027 proposto da Poste Italiane – che conferma le condizioni economiche previste per l'anno corrente – risulta coerente con l'assetto regolamentare vigente, atteso che l'offerta è costruita a condizioni tecniche ed economiche equivalenti ai servizi universali di invii multipli e che tali prezzi non sono mutati nell'ultimo anno.

59. Quanto alle modifiche degli SLA, si osserva che è in corso il procedimento per la definizione degli obiettivi di qualità per il recapito degli invii postali universali ai sensi dell'art. 3, comma 6-bis, del d.lgs. n. 261/1999, come modificato dalla legge di bilancio 2026 (delibera n. 79/26/CONS e delibera n. 197/26/CONS).

60. Pertanto, l'Autorità fisserà nei prossimi mesi i nuovi obiettivi di qualità degli invii universali nel procedimento *ad hoc*, tenendo conto del fatto che alcuni servizi universali sono altresì oggetto di rivendita all'ingrosso da parte del FSU agli operatori alternativi, ai sensi della delibera n. 171/22/CONS. Sarà altresì cura dell'Autorità garantire che i nuovi obiettivi di qualità, per i servizi universali e per i servizi di accesso *wholesale*, siano tra loro coerenti e coordinati.

61. Con riguardo alle proposte di modifiche contrattuali in ordine agli ulteriori obblighi informativi in capo all'operatore alternativo e alle condizioni relative alle garanzie fideiussorie, si rinvia alle valutazioni già espresse in ordine alla corrispondente proposta di modifiche relative all'Offerta *retail minus* (cfr. paragrafi 28 e 31).

Domanda 3): Si condividono le osservazioni dell'Autorità sull'Offerta di accesso all'ingrosso di posta descritta e indescritta in aree EU2 a condizioni tecniche equivalenti ai servizi universali di invii multipli?

5. Offerta di accesso fisico agli uffici postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata (art. 4 della delibera n. 171/22/CONS), per l'anno 2027

Proposta di Poste Italiane

62. L'offerta di accesso fisico agli uffici postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata formulata da Poste Italiane per l'anno 2027 è costruita sulla falsariga di quella vigente nell'anno 2026.

63. Riguardo alle condizioni economiche, non viene proposta alcuna modifica nei prezzi del servizio rispetto all'offerta 2026.

64. In relazione alle condizioni contrattuali, Poste Italiane propone, come già per l'Offerta *retail minus* (cfr. *supra* cap. 2), l'Offerta *mix* di aree (cfr. *supra* cap. 3) e l'Offerta per posta descritta e indescritta (cfr. *supra* cap. 4), che i documenti contrattuali dell'Offerta 2027 in esame contengano, rispetto a quelli 2026, i seguenti elementi di novità:

- c) l'inserimento di un chiarimento esplicito, nell'Accordo contrattuale, sull'obbligo in capo all'operatore alternativo di informare la propria clientela finale di essere responsabile dei servizi di assistenza, inclusa la gestione di eventuali segnalazioni, reclami e istanze (art. 4, lett. *h*) dell'Accordo);
- d) l'introduzione, nella Scheda operatore, di un'ulteriore opzione di calcolo della garanzia fideiussoria, coerente con i criteri applicati ai clienti e intermediari di posta massiva, che consente una riduzione fino all'80% dell'importo della garanzia in presenza di specifiche condizioni di fatturazione e pagamento, tra le quali la periodicità mensile dell'emissione della fattura.

Valutazioni dell'Autorità

65. L'offerta di accesso fisico agli Uffici Postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata è stata sottoscritta, allo stato, da sei operatori (due operatori non hanno rinnovato il contratto scaduto nel 2025), ed è utilizzata soltanto da un operatore che ha cominciato ad usufruirne nel 2025.

66. Con riguardo alle proposte di modifiche contrattuali in ordine agli ulteriori obblighi informativi in capo all'operatore alternativo e alle condizioni relative alle garanzie fideiussorie, si rinvia alle valutazioni già espresse in ordine alla corrispondente proposta di modifiche relative all'Offerta *retail minus* (cfr. paragrafi 28 e 31).

Domanda 4): Si condividono le valutazioni dell'Autorità sull'Offerta di accesso fisico agli Uffici Postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata?