

**Allegato A alla delibera n. 79/26/CONS**

**RICHIESTA D'INFORMAZIONI**

**NUOVI OBIETTIVI DI QUALITÀ PER IL RECAPITO DEGLI INVII INCLUSI  
NEL SERVIZIO UNIVERSALE**

**SOMMARIO**

1	Premessa normativa. Impatto della novella legislativa sulla regolamentazione vigente .....	2
2	Gli obiettivi di qualità: servizi, criteri di misurazione, indicatori .....	5
3	Gli obiettivi di qualità: il benchmark europeo .....	13
4	Oggetto del procedimento. Quesiti.....	18

## 1 PREMESSA NORMATIVA. IMPATTO DELLA NOVELLA LEGISLATIVA SULLA REGOLAMENTAZIONE VIGENTE

L'art. 1, commi 857 e 858, della legge n. 199 del 30 dicembre 2025, recante “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2026 e bilancio pluriennale per il triennio 2026-2028*” (di seguito, Legge di Bilancio 2026) ha affidato a Poste Italiane S.p.A. (in prosieguo anche Poste Italiane o FSU) l'incarico di fornitore del servizio universale postale (di seguito, SU), ai sensi dell'art. 1, comma 857, *lettera g*), della Legge di Bilancio 2026, a far data dal 1° maggio 2026 e fino al 31 dicembre 2036, novellando il quadro normativo sul servizio universale postale. In particolare, il legislatore ha prescritto:

- una nuova definizione dei cd. punti di accesso<sup>1</sup> (art. 1, comma 857, *lettera a*), numero 1), come le «*ubicazioni fisiche comprendenti, tra l'altro, sportelli e cassette postali messi a disposizione del pubblico dal fornitore del servizio universale*», introducendo altresì «*...in aggiunta ai punti di accesso del fornitore del servizio universale, anche quelli di soggetti terzi*» (art. 1, comma 857, *lettera b*, numero 2);
- l'esclusione dal perimetro del SU, a far data dal 1° maggio 2026, del servizio di posta prioritaria<sup>2</sup>: «*[...] la posta prioritaria è esclusa dall'ambito del servizio universale ed è soggetta all'autorizzazione di cui all'articolo 6*» (art. 3, comma 4-*bis*, del d.lgs. n. 261/1999, come aggiunto dalla Legge di Bilancio 2026, art. 1, comma 857, *lettera b*), numero 1), con conseguente inapplicabilità, a far data dal 1° maggio 2026, degli obiettivi percentuali di qualità vigenti per tale servizio<sup>3</sup>;
- fermi restando gli obblighi di raccolta per almeno 5 giorni a settimana (art. 3, comma 6, *lettera a*), d.lgs. n. 261/99), l'obbligo di consegna degli invii postali universali «*(...) entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete postale, sulla base di obiettivi medi percentuali definiti dall'autorità di regolamentazione*» (art. 3, comma 6-*bis*, del d.lgs. 261/1999, introdotto dall'art. 1, comma 857, *lettera b*), numero 3), della Legge di Bilancio 2026),

---

<sup>1</sup> Nella precedente formulazione i punti di accesso erano definiti come le “*ubicazioni fisiche comprendenti in particolare gli uffici postali e le cassette postali messe a disposizione del pubblico, o sulla via pubblica o nei locali del fornitore del servizio universale o dei fornitori dei servizi postali dove gli invii postali possono essere depositati dai mittenti nella rete postale*” (art. 1, comma 2, lett. c) del d.lgs. 261/1999 sostituito art. 1, comma 857, *lettera a*), numero 1).

<sup>2</sup> La posta prioritaria, ai sensi dell'art. 1, comma 2, *lettera f-bis*) del decreto legislativo 261/1999, è “*il servizio espresso di corrispondenza non massiva verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero per il quale sono fissati obiettivi medi per il recapito da effettuare entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale*”.

<sup>3</sup> Art. 9-*bis* della delibera n. 728/13/CONS (come modificata dalla delibera n. 396/15/CONS).

con contestuale abrogazione del termine di consegna attualmente fissato in quattro giorni<sup>4</sup>;

- la responsabilità del FSU per la corretta erogazione dei servizi anche qualora si avvalga di soggetti terzi, come prescritto ai sensi dell'art. 1, comma 857, n. 3, lettere e) e f), con innalzamento del minimo e massimo edittale del presidio sanzionatorio previsto ai sensi dell'art. 21 del d.lgs. n. 261/1999.

Le suddette previsioni incidono sugli obiettivi di qualità dei SU, allo stato così regolamentati<sup>5</sup>:

- per il servizio di Posta Prioritaria:
  - a) un giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% degli invii provenienti e destinati a Comuni serviti per 5 giorni a settimana;
  - b) due giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% degli invii provenienti o destinati a Comuni serviti a giorni alterni;
  - c) tre giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% degli invii provenienti e destinati a Comuni serviti a giorni alterni;
  - d) quattro giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno il 98% degli invii a prescindere dal fatto che l'invio provenga o sia destinato ad un Comune servito a giorni alterni.
- per i servizi di Posta Ordinaria, Posta Massiva, Posta Assicurata e Posta Raccomandata:
  - a) quattro giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nell'90% dei casi;
  - b) sei giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 98% dei casi.
- per il Pacco Ordinario: quattro giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nell'90% dei casi;

---

<sup>4</sup> Art. 1, comma 857, lettera a), numero 2) della Legge di Bilancio 2026: *“alla lettera f-ter) [dell'articolo 1, comma 2, del d.lgs. 261/1999 ndr] le parole: «per il quale sono fissati obiettivi medi per il recapito da effettuare entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale» sono soppresse”*.

<sup>5</sup> Delibera n. 728/13/CONS, recante *“Determinazione delle tariffe massime dei servizi postali rientranti nel servizio universale”*, Art. 9-bis *“Obiettivi di qualità a livello nazionale”*, come modificato dall'art. 1, comma 7, della delibera n. 396/15/CONS, recante *“Nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali ai sensi dell'art. 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2014, n. 190”*) e delibera n. 77/18/CONS, del 20 febbraio 2018, recante *“Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 78/23/CONS del 30 marzo 2023.

- per il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada (piego contenente l'atto, avviso di ricevimento, CAD - comunicazione di avvenuto deposito, CAN - comunicazione di avvenuta notifica):
  - a) cinque giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale per almeno il 90% degli invii;
  - b) sette giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 98% dei casi.

Oltre alla necessità di definizione dei nuovi obiettivi di qualità in attuazione del nuovo dettato legislativo, si ritiene, inoltre, necessario innovare alla disciplina regolamentare vigente compiutamente declinando i principi europei vigenti in materia, i quali, ai sensi della vigente Direttiva n. 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, prescrivono agli Stati membri:

- la fissazione di norme di qualità e la creazione di un sistema di *enforcement* (art. 1 direttiva);
- la regolamentazione del servizio postale universale fissando parametri di qualità determinata, permanentemente, su tutti i punti del territorio nazionale, a prezzi accessibili e per tutti gli utenti (art. 3 direttiva);
- la garanzia del diritto degli utenti e degli operatori alternativi ad informazioni precise, aggiornate sulle condizioni generali di servizio, sui prezzi e sui livelli di qualità (art. 6 direttiva);
- la fissazione di obiettivi di qualità in materia di tempi di instradamento, di regolarità, di affidabilità dei servizi: «*[l]e norme di qualità riguardano in particolare i tempi di instradamento, la regolarità e l'affidabilità dei servizi*» e sono poste «*al fine di garantire un servizio postale di buona qualità*» (art. 16 direttiva);
- sulle predette condizioni, la disciplina delle modalità di controllo delle prestazioni che sia effettuato, almeno una volta all'anno, da un organo indipendente, alle condizioni normalizzate fissata ai sensi dell'art. 21, par. 2, direttiva medesima, con obbligo di pubblicazione dei risultati del monitoraggio e di comunicazione alla Commissione europea (art. 17 direttiva).

La novella legislativa sembra, inoltre, impattare sulla cd. fornitura a giorni alterni, regolamentata ai sensi della delibera n. 395/15/CONS. Infatti, nella misura in cui viene abolita la posta prioritaria e si allentano gli obiettivi di consegna per tutti gli altri invii, la disciplina vigente che consente la consegna a giorni alterni diventa incoerente con la sua *ratio legis*, che dovrebbe consistere in una deroga all'obbligo di consegna giornaliero, fissato originariamente dal d.lgs. n. 261 cit. e da maggio prossimo non più vigente.

Occorre, infine, valutare l'opportunità di aggiornare le modalità di svolgimento dei controlli condotti a tutela dell'utenza. L'Autorità infatti, com'è noto, svolge «[...] *il controllo della qualità del SU attraverso verifiche periodiche, a cadenza regolare, su base campionaria, affidate ad un organismo specializzato appositamente selezionato. Gli esiti di tali verifiche sono pubblicati annualmente e sulla loro base possono essere adottate dall'Autorità delle misure correttive*» (art. 12, comma 4, del d.lgs. 261/1999).

In tale ambito, andranno pianificate, *inter alia*, le verifiche a campione in ordine agli obiettivi di qualità nei casi in cui gli invii siano inoltrati nella rete postale attraverso soggetti terzi, ferme restando le specifiche tecniche dettate a livello internazionale a partire dalla regola CEN 13850:2020 concernente “*Servizi postali - Qualità del servizio - Misurazione del tempo di transito dei servizi end-to-end per ogni singolo oggetto di posta prioritaria e di prima classe*” del Comitato Europeo di Normazione, l'ente riconosciuto dall'Unione Europea per l'armonizzazione e la produzione di norme tecniche.

## **2 GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ: SERVIZI, CRITERI DI MISURAZIONE, INDICATORI**

Ad oggi, in Italia, gli obiettivi di qualità per il recapito degli invii postali rientranti nel SU (posta ordinaria, massiva, etc.) prevedono un duplice *target* declinato in termini di numero massimo di giorni lavorativi per il recapito degli invii postali e relativa percentuale di invii effettivamente consegnati: il primo *target* prevede non oltre 4 giorni lavorativi per il recapito di almeno il 90% degli invii annui complessivi di ciascun prodotto di SU, mentre il secondo fissa in non oltre 6 giorni lavorativi il recapito di almeno il 98% degli invii annui complessivi di ciascun prodotto. Soltanto il servizio di consegna del pacco ordinario ha un unico obiettivo, pari al recapito entro 4 giorni lavorativi di almeno il 90% degli invii annui (tabella 1).

**Tabella 1 – Obiettivi medi di qualità del SU**

	Primo target		Secondo target	
	Giorni (D+n)*	%	Giorni (D+n)	%
Posta prioritaria**	D+1***	80%	D+4	98%
Posta ordinaria	D+4	90%	D+6	98%
Posta massiva	D+4	90%	D+6	98%
Posta raccomandata	D+4	90%	D+6	98%
Posta assicurata	D+4	90%	D+6	98%
Pacco ordinario	D+4	90%		

\* D+n dove D corrisponde al giorno dell'accettazione e n (4/6) sono giorni lavorativi.

\*\* Esclusa dal perimetro del SU a partire dal 1° maggio 2026.

\*\*\* 2 giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% degli invii provenienti o destinati a Comuni serviti a giorni alterni; 3 giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% degli invii provenienti e destinati a Comuni serviti a giorni alterni.

A livello nazionale, due *target* sono fissati anche nei vigenti obiettivi di qualità stabiliti per il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada (allegato 2 alla delibera n. 78/23/CONS) e tali valori sono allineati con il nuovo termine di recapito di non oltre 5 giorni lavorativi introdotto dalla Legge di Bilancio 2026 per gli invii universali (cfr. tabella 2).

**Tabella 2 – Notifiche a mezzo posta: standard di qualità del singolo invio**

	Primo target		Secondo target	
	Giorni (D+n)*	%	Giorni (D+n)	%
Piego contenente l'atto	D+5	90%	D+7	98%
Avviso di ricevimento (modello 23L)	D+5	90%	D+7	98%
CAD (comunicazione di avvenuto deposito)	D+5	90%	D+7	98%
CAN (comunicazione di avvenuta notifica)	D+5	90%	D+7	98%

\* D+n dove D corrisponde al giorno dell'accettazione e n (5/7) sono giorni lavorativi

Per quanto riguarda la posta transfrontaliera intracomunitaria, sono previsti due *target*, ai sensi dell'allegato al d.lgs. 261/1999: entro 3 giorni lavorativi per l'85% degli invii e 5 giorni lavorativi per il 97% degli invii. Gli obiettivi devono essere raggiunti per l'insieme dei flussi nell'ambito del traffico intracomunitario globale e per ciascun flusso bilaterale tra due Stati membri.

Tali obiettivi di qualità sono verificati annualmente dall’Autorità nell’ambito delle attività di vigilanza<sup>6</sup>. Nel periodo 2020-2024, essi risultano soddisfatti dal FSU in ogni annualità per i servizi di posta assicurata e pacco ordinario e per le comunicazioni connesse agli atti giudiziari (CAN, CAD e avviso di ricevimento), fino al 2023 per la posta prioritaria e la posta massiva, mentre non sono stati conseguiti, nel periodo in esame, quelli fissati per la posta ordinaria, per la posta raccomandata e per gli atti giudiziari (tabella 3).

---

<sup>6</sup> Si veda AGCOM [“Verifica sulla qualità dei servizi postali - risultati per l’anno 2020”](#), [“Verifica sulla qualità dei servizi postali - risultati per l’anno 2021”](#), [“Verifica sulla qualità dei servizi postali - risultati per l’anno 2022”](#), [“Verifica sulla qualità dei servizi postali – risultati per l’anno 2023”](#) e [“Verifica sulla qualità dei servizi postali – risultati per l’anno 2024”](#).

**Tabella 3 – Obiettivi di qualità: risultati conseguiti (differenza dal *target* in punti percentuali, 2020-2024)**

	2020		2021		2022		2023		2024	
	D+1 (80%)	D+4 (98%)	D+1 (80%)	D+4 (98%)	D+1 (80%)	D+4 (98%)	D+1 (80%)	D+4 (98%)	D+1 (80%)	D+4 (98%)
<b>Posta Prioritaria</b>	2,7	0,7	1,7	0,7	-0,1*	0,8	0,9	0,9	-0,8	1,1
	D+4 (90%)	D+6 (98%)	D+4 (90%)	D+6 (98%)	D+4 (90%)	D+6 (98%)	D+4 (90%)	D+6 (98%)	D+4 (90%)	D+6 (98%)
<b>Posta Raccomandata</b>	4,2	-0,5	1,4	-1,5	-1,9	-4,5	0,4	-2,5	-1,1	-3
<b>Posta Assicurata</b>	9,3	1,8	9,2	1,8	9,2	1,8	9,4	1,7	9,7	1,9
<b>Pacco Ordinario</b>	4	-	3,5	-	3,4	-	4,9	-	4,2	-
<b>Posta Massiva</b>	7,2	1,3	7	1,2	5,8	0,6	6,9	1,3	-4,9	-4
<b>Posta ordinaria</b>	-3,3	-2	-6,5	-3,8	-16,5	-8,8	-11,6	-6	-10,7	-5,5
	D+5 (90%)	D+7 (98%)	D+5 (90%)	D+7 (98%)	D+5 (90%)	D+7 (98%)	D+5 (90%)	D+7 (98%)	D+5 (90%)	D+7 (98%)
<b>Atti giudiziari</b>	4,5	-1,2	4,6	-0,8	2,5	-2,6	4,2	-1,1	3,3	-1,5
<b>Atti giudiziari-CAN</b>	8,5	1	8,3	1	8,2	0,8	9,2	1,6	8,9	1,4
<b>Atti giudiziari-CAD</b>	9,1	1,5	9,1	1,5	8,9	1,3	9,4	1,7	9,4	1,6
<b>Atti giudiziari-23L**</b>	6,1	-0,6	6,3	-0,2	6,8	-0,1	7,9	0,9	7,1	0,6
	D+3 (85%)	D+5 (97%)	D+3 (85%)	D+5 (97%)	D+3 (85%)	D+5 (97%)	D+3 (85%)	D+5 (97%)	D+3 (85%)	D+5 (97%)
<b>Posta Infracomunitaria***</b>										
<b>Inbound</b>	-43,4	-28,8	-37	-19	-21,5	-7,5	-23,2	-6,7	-20,8	-5,4
<b>Outbound</b>			n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	-38,4	-19,5	-47,2	-27

\* Scostamento non sanzionato in quanto statisticamente non significativo.

\*\* Avviso di ricevimento.

\*\*\* ERGP report on quality of service, consumer protection & complaint handling (di seguito ERGP report on QoS).

Con riguardo al 2020, l'Autorità ha ritenuto opportuno archiviare il procedimento (delibera n. 104/22/CONS), riconoscendo come l'impatto della pandemia e l'imprevedibilità degli eventi che ne sono susseguiti abbiano di fatto compromesso la possibilità di rispettare gli obiettivi di qualità. Con riguardo al 2021, 2022 e 2023 e 2024, i relativi procedimenti sanzionatori sono stati archiviati per intervenuta oblazione (determine nn. 27/22/DSP, 26/23/DSP, 34/24/DSP e 3/25/DSP). Anche per il 2025 si registrano significativi scostamenti.

In via prospettica, si rileva che la regolamentazione degli obiettivi medi di qualità può essere declinata per ogni SU, come nella vigente regolamentazione recata dalla

delibera n. 396/15/CONS, oppure solo per alcuni prodotti, come avviene in alcuni Paesi dell'Unione europea (cfr. *infra* paragrafo 3).

Gli obiettivi di qualità attengono a tutti servizi universali, tra i quali rientra altresì il servizio di distribuzione della stampa quotidiana e periodica, ossia la consegna di quotidiani e riviste venduti dall'editore e distribuiti da Poste Italiane. Si tratta di un servizio – come evidenziato da ultimo nell'indagine conoscitiva condotta dall'Autorità sullo stato attuale e sulle prospettive del SU in Italia (cfr. delibera n. 152/25/CONS) – che garantisce l'effettività e l'efficacia del principio del pluralismo informativo, l'accesso all'informazione e, in generale, favorisce la coesione sociale e territoriale del Paese.

A tal riguardo, l'affidabilità e la regolarità del recapito delle pubblicazioni rappresentano un elemento essenziale del prodotto editoriale e costituisce un fattore determinante nelle scelte degli utenti rispetto all'acquisto o meno di prodotti editoriali in abbonamento.

In tal senso, particolare rilevanza assumono gli obiettivi di qualità per il recapito dei quotidiani in considerazione delle specifiche caratteristiche di attualità delle pubblicazioni e del valore attribuito dal lettore alla tempestività delle consegne. A tal fine, le modalità di recapito presuppongono l'immissione degli invii da parte degli editori nella rete postale tramite specifici punti di ingresso (in prossimità alle località di destinazione ed entro determinati orari limite), il che consente tempi di consegna ridotti rispetto allo standard universale. Nell'ottica dell'eventuale individuazione di specifici obiettivi di qualità, va rilevato che il servizio non prevede di norma forme di monitoraggio puntuale degli esiti di recapito e il tracciamento potrebbe tecnicamente essere fornito come servizio accessorio e sulla base della collaborazione tra fornitore del servizio postale e il cliente.

In tal senso appare necessario, in prospettiva, prevedere specifici obiettivi di qualità in relazione alla distribuzione della stampa quotidiana e periodica. In particolare, gli invii a mezzo posta dei prodotti editoriali inclusi nel servizio universale sono (cfr. allegato A alla delibera n. 454/22/CONS):

- stampe periodiche ROC: servizio postale riservato a imprese editrici iscritte al Registro degli operatori di comunicazione (ROC) per la spedizione di quotidiani, giornali locali e periodici in abbonamento, che rispettino i limiti indicati nell'art. 2 del decreto-legge 24 dicembre 2003, n. 353 convertito, con modificazioni, dalla legge 27 febbraio 2004, n. 463;
- pubblicazioni informative distribuite da enti *no profit* ROC: servizio postale per l'invio di pubblicazioni informative da parte di associazioni e organizzazioni senza fini di lucro iscritte al ROC, individuate dall'art. 1, commi 2 e 3, del decreto legge 24 dicembre 2003, n. 353 convertito, con modificazioni, dalla legge 27

febbraio 2004, n. 463, e di associazioni d'arma e combattentistiche che a norma dell'art. 21, comma 3, del decreto legge 29 dicembre 2011, n. 216, convertito con modificazioni dalla legge 24 febbraio 2012, n. 14, accedono alle tariffe agevolate del decreto interministeriale del 21 ottobre 2010;

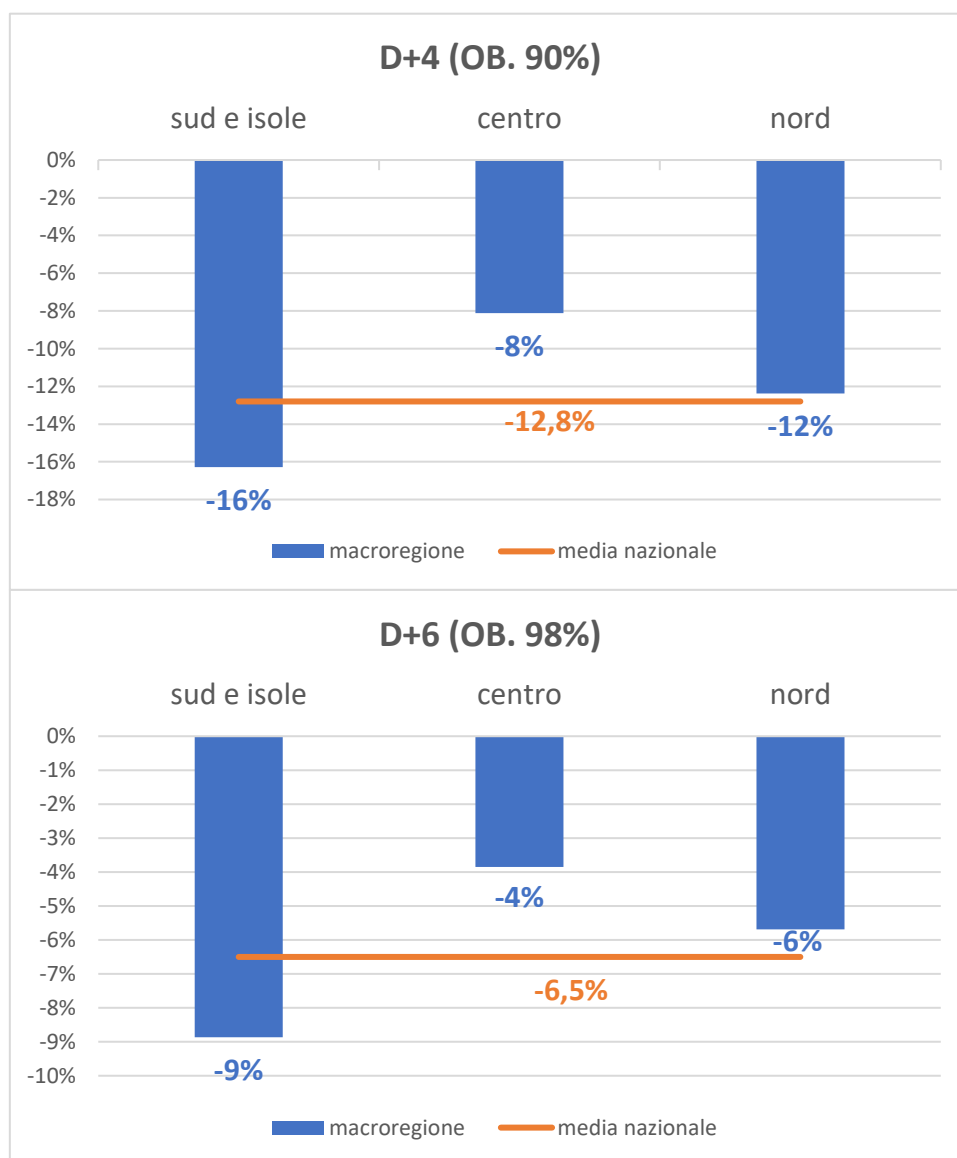
- promozioni distribuite da enti *no profit*; servizio postale dedicato agli invii promozionali da parte di associazioni e organizzazioni senza fini di lucro, individuate dall'art. 1, commi 2 e 3, del decreto legge 24 dicembre 2003, n. 353 convertito, con modificazioni, dalla legge 27 febbraio 2004, n. 463 e che, a norma dell'art. 5-bis del decreto legge 18 maggio 2012, n. 63, convertito dalla legge n. 103 del 2012, accedono alle tariffe agevolate previste per il servizio di programmi di abbonamento editoriali;
- promozioni abbonamento; servizio postale dedicato agli invii promozionali finalizzati alla sottoscrizione o al rinnovo di abbonamenti a pubblicazioni periodiche.

Nell'ambito dei prodotti a cui si applicano gli obiettivi di qualità possono rientrare anche i servizi di *posta transfrontaliera* (ossia "*posta da o verso un altro Stato membro o da o verso un paese terzo e pacchi verso destinazioni internazionali*" art. 1, comma 2, lett. m)). Al riguardo, come visto, il d.lgs. 261/1999 fissa specifici *target* per la posta transfrontaliera intracomunitaria (D+3 nell'85% dei casi e D+5 nel 97% dei casi), mentre non sono previsti, allo stato, *target* per le destinazioni extra-UE. In ogni caso, si tratta di obiettivi a valere solo per la tratta italiana di cui è responsabile il fornitore del SU (e per cui è possibile svolgere verifiche effettive).

Va osservato, peraltro, che gli obiettivi di qualità possono essere declinati, oltre che a livello nazionale (come nella vigente regolamentazione recata dalla delibera n. 396/15/CONS), anche su base regionale o locale. In tal senso, la regolamentazione degli obiettivi medi di qualità in passato (decreto del Ministro dello sviluppo economico del 1° ottobre 2008) prevedeva obiettivi qualità, a fianco di quelli nazionali (art. 2 del decreto), a livello regionale (art. 3 del decreto), intesi come "*il risultato minimo da conseguire in ciascuna regione calcolato sulle tratte urbane, provinciali, regionali ed extraregionali relative alla medesima regione*". Tale obiettivo, ai sensi del citato decreto, era fissato in 83% per l'anno 2009, in 84% per l'anno 2010 e in 85% per l'anno 2011.

Al riguardo, si registra come i tempi di recapito effettivamente conseguiti dal FSU per la posta ordinaria siano differenziati a seconda della macro-regione (cfr. fig. 1).

**Figura 1 – Tempi di recapito della posta ordinaria: differenza tra obiettivi prefissati e risultati conseguiti per macro-regione (2024)**



Inoltre, bisogna considerare che la norma europea impone che siano garantiti non soltanto i tempi di consegna, ma anche l’affidabilità e la regolarità della distribuzione e tanto non soltanto per gli utenti finali, ma anche per gli operatori alternativi. Pertanto, potranno essere fissati indicatori che, oltre a misurare la tempistica di distribuzione,

misurino la regolarità e l'affidabilità dell'invio. In tal senso, la previsione di un numero di giorni minimo (ad esempio, 5) e massimo (ad esempio, 7) per la consegna potrebbe meglio garantire le finalità rispettivamente di regolarità e di affidabilità del servizio.

Gli obiettivi di qualità, infatti, possono essere fissati con un duplice *target* ossia stabilendo due tempi di consegna (ad esempio, entro 4 e 6 giorni) e due corrispondenti percentuali per gli invii effettivamente consegnati (ad esempio, 90% e 98%), come nella vigente regolamentazione recata dalla delibera n. 396/15/CONS e nella maggioranza dei Paesi europei, ma anche con strutture diverse: un solo *target* o più di due *target*, come si verifica in diversi Paesi dell'Unione europea (cfr. infra paragrafo 3).

In ogni caso, la regolarità e l'affidabilità nel servizio di recapito postale sono garantite, oltre che dalla velocità delle consegne, dall'adozione di adeguati sistemi di monitoraggio delle operazioni e di appropriate tecnologie per il tracciamento delle spedizioni. La regolarità e l'affidabilità del servizio possono pertanto essere misurate, oltre che con il numero di giorni massimo a disposizione del FSU per la consegna effettiva dell'invio postale, da ulteriori parametri quali ad esempio il tasso di furto/smarrimento degli invii, il tasso di manomissioni/danneggiamenti, disservizi registrati nella fase di accettazione oppure nella fase della ricezione dell'invio, ad esempio presso il proprio domicilio.

Gli utenti e i fornitori di servizi postali, inoltre, devono ricevere regolarmente dal fornitore del servizio universale informazioni sufficientemente precise e aggiornate sulle caratteristiche del servizio universale offerto, in particolare per riguarda le condizioni generali di accesso ai servizi, i prezzi e il livello di qualità. Tali caratteristiche dipendono dalla tipologia dell'invio universale (invio singolo o invio multiplo, invio raccomandato e/o assicurato, invio tracciato e meno, corrispondenza o pacco) e dalla tipologia di utenza, *retail* (individui, famiglie) o *business* (piccole, medie e grandi imprese) e pubblica amministrazione. Alla luce di ciò, pertanto, potrebbe essere opportuno differenziare gli obiettivi di qualità, al fine di migliorare la qualità percepita e la soddisfazione complessiva degli utenti, calibrandoli sulle diverse tipologie di utenza e servizio.

La qualità del servizio universale si può misurare altresì sui servizi resi negli uffici postali. In tale ambito, l'Autorità ha disciplinato gli *standard* di qualità per il servizio universale postale relativi alla continuità ed affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali (delibera n. 331/20/CONS), con specifico riferimento, *inter alia*, agli *standard* di qualità in ambito nazionale e regionale sul rispetto dell'orario di apertura e di chiusura al pubblico degli uffici postali (artt. 1 e 2 della citata delibera), al tempo medio massimo di attesa per un utente prima di essere servito allo sportello per la fornitura di un SU, fissato in non oltre 25 minuti (art. 3), all'abbattimento delle barriere architettoniche, al fine di

garantire la completa accessibilità delle categorie di utenti più deboli, fissato nell'adeguamento ogni anno di almeno il 2% degli uffici postali, in aggiunta a quelli già conformi alla normativa vigente, fino al completo adeguamento di tutti gli uffici postali (art. 4) e alle priorità da assegnare agli utenti vulnerabili (anziani con età superiore ai 75 anni, delle donne in avanzato stato di gravidanza), al fine di azzerare il tempo di attesa allo sportello dell'utente che ne fa richiesta (art. 5).

Nel paragrafo successivo è fornito il *benchmark* circa gli obiettivi di qualità e i relativi risultati conseguiti nel 2024 nei Paesi che compongono l'ERGP, la rete dei regolatori europei per i servizi postali.

### **3 GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ: IL BENCHMARK EUROPEO**

A livello europeo, gli obiettivi di qualità sono fissati da tutti i Paesi per la corrispondenza indescritta (posta prioritaria e/o ordinaria), in dodici casi per la posta registrata, in 6 Paesi per la posta massiva, in 5 per la distribuzione dei periodici, in 18 per la consegna ordinaria di pacchi e in 3 per la consegna massiva di pacchi (tabella 4).

**Tabella 4 – Obiettivi di qualità in Europa per prodotto di SU (fonte: ERGP report on QoS)**

	Priority mail	Non-priority mail	Registered item	Bulk mail	News-paper / periodical	Single piece parcel	Bulk parcel	Nos of standards per country
AT	✓	✓	---	---	---	✓	---	3
BE	✓	✓	✓	---	---	---	---	3
BG	✓	---	---	---	---	---	---	1
CY	✓	---	---	---	---	---	---	1
CZ	✓	---	---	---	---	---	---	1
DE	✓	---	---	---	---	✓	---	2
DK	---	✓	---	---	---	✓	---	2
EE	✓	✓	---	---	---	---	---	2
EL	✓	---	---	---	---	---	---	1
ES	✓	✓	✓	✓	---	✓	✓	6
FI	✓	---	---	---	---	---	---	1
FR	---	✓	✓	---	✓	✓	---	4
HR	✓	✓	---	---	---	---	---	2
HU	✓	✓	✓	✓*	---	✓	---	4
IE	✓	---	---	---	---	---	---	1
IT	✓	✓	✓	✓	---	✓	---	5
LT	✓	---	✓	---	---	✓	---	3
LU	✓	✓	✓	✓	---	---	---	4
LV	✓	---	---	---	---	✓	---	2
MD	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
MK	---	✓	---	---	---	✓	---	2
MT	✓	---	✓	✓	✓	✓	✓	6
NL	✓	---	---	---	---	---	---	1
NO	✓	---	✓	---	✓	✓	---	4
PL	✓	✓	---	---	---	✓	---	3
PT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	---	6
RO	✓	---	---	---	---	---	---	1
RS	✓	✓	---	---	---	✓	---	3
SE	✓	---	---	---	---	---	---	1
SI	✓	✓	---	---	---	✓	---	3
SK	✓	✓	✓	---	---	✓	---	4
<b>31</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	

Notes: ES legislation treats priority and non-priority mail in the same way and combines data for both single-piece and bulk mail. In MT, all single-piece mail is priority mail.

\* HU: In the case of Hungary it is a combined measurement with Priority, Non-Priority Mail and Parcels.

La maggioranza degli Stati europei prevede di norma, come in Italia, due *target* (Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Lituania, Lussemburgo, Norvegia, Portogallo, Romania, Slovacchia, Spagna, Ungheria), benché alcuni Stati abbiano optato per un unico *target* (Repubblica Ceca, Lettonia, Paesi Bassi e Svezia) e altri fissino 3 *target* (Malta, Polonia, Serbia e Slovenia).

Di seguito sono riportati in dettaglio gli obiettivi di qualità e i relativi risultati conseguiti nel 2024, nei diversi Paesi europei, per i servizi di posta prioritaria (tabella 6), posta ordinaria (tabella 7), posta massiva (tabella 8), posta registrata (tabella 9), consegna pacchi ordinari (tabella 10) e posta transfrontaliera intra-comunitaria (tabella 11).

**Tabella 5 – Servizi di posta prioritaria: obiettivi e risultati (2024) (fonte: ERGP report on QoS, 2025)**

	D+1		D+2		D+3		D+4		D+5	
	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result
AT	95.00%	95.12%	98.00%	99.38%	---	---	100.00%	99.95%	---	---
BE	95.00%	---	97.00%	---	---	---	---	---	---	---
BG	80.00%	49.10%	95.00%	88.60%	---	---	---	---	---	---
CY	90.00%	76.49%	---	---	97.00%	93.55%	---	---	---	---
CZ	92.00%	93.15%	---	---	---	---	---	---	---	---
DE	80.00%	83.70%	95.00%	96.20%	---	---	---	---	---	---
EE	90.00%	70.60%	---	---	---	---	---	---	---	---
EL	---	---	---	---	90.00%	35.60%	---	---	98.00%	59.90%
ES	---	---	---	---	93.00%	---	---	---	99.00%	---
FI	---	---	---	---	---	---	50.00%	95.30%	97.00%	98.20%
FR	X	88.20%	X	97.10%	---	---	---	---	X	99.70%
HR	85.00%	85.29%	95.00%	95.95%	---	---	---	---	---	---
HU	---	---	85.00%	95.10%	97.00%	98.90%	---	---	---	---
IE	94.00%	---	---	---	99.50%	---	---	---	---	---
IT	80.00%	79.20%	---	---	---	---	98.00%	99.10%	---	---
LT	85.00%	93.20%	---	---	97.00%	98.80%	---	---	---	---
LU	---	89.60%	85.00%	99.10%	99.00%	99.90%	---	---	---	---
LV	90.00%	X	---	---	---	---	---	---	---	---
MD	---	---	---	---	85.00%	93.30%	---	---	---	---
MT	88.00%	96.65%	95.00%	99.04%	99.00%	99.31%	---	---	---	---
NL	95.00%	86.00%	---	---	---	---	---	---	---	---
NO	---	---	---	---	85.00%	90.20%	---	---	97.00%	98.30%
PL	82.00%	45.80%	90.00%	75.90%	94.00%	87.70%	---	---	---	---
PT	94.5% (a)	88.1% (a)	90.0% (b)	74.2% (b)	99.9% (a)	99.0% (a)	99.9% (b)	94.2% (b)	---	---
RO	---	---	85.00%	55.08%	---	---	97.00%	80.99%	---	---
RS	85.00%	26.86%	90.00%	49.32%	95.00%	64.15%	---	---	---	---
SE	---	---	95.00%	94.90%	---	---	---	---	---	---
SI	95.00%	96.10%	99.50%	99.70%	100.00%	100.00%	---	---	---	---
SK	92.00%	92.65%	99.00%	99.03%	---	---	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Average</b>	<b>88.03%</b>	<b>78.63%</b>	<b>92.61%</b>	<b>87.25%</b>	<b>94.83%</b>	<b>88.37%</b>	<b>88.98%</b>	<b>93.91%</b>	<b>97.33%</b>	<b>85.47%</b>

Notes: Targets values with no results are not included in the average calculation of targets. In DE, the registered items are included. ES treats priority and non-priority mail the same. The measurement is done for both single-piece mail and bulk mail. In PT the measurement of D+1 and D+3 applies to letters sent between any location of Portugal Mainland and the measurement of D+2 and D+4 applies to letters sent from, between or to any location of Autonomous Regions of Azores and Madeira. The measurement includes lost mail.

**Tabella 6 – Servizi di posta ordinaria: obiettivi e risultati (2024) (fonte: ERGP report on QoS, 2025)**

	D+1		D+2		D+3		D+4		D+5		D+6	
	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result
AT	---	---	---	---	---	---	90.00%	96.23%	---	---	100.0%	98.98%
BE	---	---	---	---	95.00%	Na	97.00%	na	---	---	---	---
DK	---	---	---	---	---	---	---	---	95.00%	93.90%	---	---
EE	---	---	---	---	90.00%	97.20%	---	---	---	---	---	---
EL	---	---	---	---	---	35.90%	---	---	---	60.90%	---	---
FR	---	---	---	---	95.00%	95.00%	---	---	---	---	---	---
HR	---	---	---	---	95.00%	95.04%	---	---	---	---	---	---
HU	---	---	---	---	---	---	---	---	97.00%	98.00%	---	---
IT	---	---	---	---	---	---	90.00%	79.30%	---	---	98.00%	92.50%
LU	na	89.60%	85.00%	99.10%	99.00%	99.90%	---	---	---	---	---	---
MD	---	---	---	---	85.00%	96.20%	---	---	---	---	---	---
MK	85.00%	Na	90.00%	na	95.00%	Na	---	---	---	---	---	---
PL	---	---	---	---	85.00%	67.60%	---	---	97.00%	89.60%	---	---
PT	---	---	---	---	96.30%	88.50%	---	---	99.70%	97.80%	---	---
RS	---	---	80.00%	47.15%	85.00%	63.08%	---	---	90.00%	83.59%	---	---
SE	---	---	---	---	---	C	---	---	---	---	---	---
SI	---	---	---	---	99.00%	99.50%	---	---	---	---	---	---
SK	---	---	92.00%	na	---	---	99.00%	na	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Average</b>	<b>na</b>	<b>Na</b>	<b>82.50%</b>	<b>73.13%</b>	<b>92.14%</b>	<b>89.11%</b>	<b>90.00%</b>	<b>87.77%</b>	<b>95.74%</b>	<b>92.58%</b>	<b>99.00%</b>	<b>95.74%</b>

Notes:

Targets values with no results are not included in the average calculation of targets.

In ES, the legislation does not differentiate between priority and non-priority mail. This service was mentioned in the previous section (4.1.1.) because non-priority mail was not referenced here, as there is no duplication.

LT had no regulatory objectives for non-priority mail and did not measure its performance.

In MK, no measurement was conducted in 2024.

In 2024, RO did not set a regulatory target for single-piece non-priority mail, unlike in 2023.

In SE, measurement result for single-piece non-priority mail in D+3 is confidential.

In SK, this service was not measured in the year 2024.

**Tabella 7 – Servizi di posta massiva: obiettivi e risultati (2024) (fonte: ERGP report on QoS, 2025)**

	D+1		D+2		D+3		D+4		D+5		D+6	
	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result
ES	---	---	---	---	93.00%	Na	---	---	99.00%	na	---	---
FR	---	---	---	---	na	94.20%	na	98.20%	---	---	---	---
IT	---	---	---	---	---	---	90.00%	85.10%	---	---	98.00%	94.00%
LU	---	89.60%	85.00%	99.10%	99.00%	99.90%	---	---	---	---	---	---
MD	---	---	---	---	---	---	85.00%	94.90%	---	---	---	---
MT	88.00%	93.62%	95.00%	98.63%	99.00%	99.32%	---	---	---	---	---	---
PT	---	---	---	---	96.30%	87.90%	---	---	99.70%	97.20%	---	---
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Average</b>	<b>88.00%</b>	<b>93.62%</b>	<b>90.00%</b>	<b>98.87%</b>	<b>98.10%</b>	<b>95.71%</b>	<b>87.50%</b>	<b>90.00%</b>	<b>99.70%</b>	<b>97.20%</b>	<b>98.00%</b>	<b>94.00%</b>

Notes:

Targets values with no results are not included in the average calculation of targets.

**Tabella 8 – Servizi di posta registrata: obiettivi e risultati (2024) (fonte: ERGP report on QoS, 2025)**

	D+1		D+2		D+3		D+4		D+5		D+6	
	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result
BE	95.00%	---	97.00%	---	---	---	---	---	---	---	---	---
ES	---	---	---	---	93.00%	Na	---	---	99.00%	na	---	---
FR	---	---	---	---	95.00%	95.00%	---	---	---	---	---	---
HU	---	---	---	---	---	---	---	---	97.00%	98.00%	---	---
IT	---	---	---	---	---	---	90.00%	88.90%	---	---	98.00%	95.00%
LT	85.00%	86.00%	---	---	97.00%	99.00%	---	---	---	---	---	---
LU	---	89.60%	85.00%	99.10%	99.00%	99.90%	---	---	---	---	---	---
MD	---	---	---	---	---	---	85.00%	95.50%	---	---	---	---
MT	95.00%	Na	98.00%	na	99.00%	Na	---	---	---	---	---	---
PT	94.50%	95.50%	90.00%	64.10%	99.90%	99.80%	99.90%	90.80%	---	---	---	---
SK	---	---	92.00%	na	---	---	99.00%	na	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Average</b>	<b>89.75%</b>	<b>92.55%</b>	<b>87.50%</b>	<b>81.60%</b>	<b>97.73%</b>	<b>98.43%</b>	<b>91.63%</b>	<b>91.73%</b>	<b>97.00%</b>	<b>98.00%</b>	<b>98.00%</b>	<b>95.00%</b>

Notes:

Targets values with no results are not included in the average calculation of targets.

In PT, the measurement of D+1 and D+3 applies to letters sent between any location of Portugal Mainland and the measurement of D+2 and D+4 applies to letters sent from, between or to any location of the Autonomous Regions of Azores and Madeira.

In SK, this service was not measured in the year 2024.

**Tabella 9 – Consegna pacchi ordinari: obiettivi e risultati nel 2024 (fonte: ERGP report on QoS, 2025)**

	D+1		D+2		D+3		D+4		D+5		D+6	
	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result	Target	Result
AT	---	---	90,00%	95,52%	---	---	---	---	100,0%	99,97%	---	---
DE	---	---	---	---	95,00%	Na	99,00%	na	---	---	---	---
DK	---	---	---	---	---	---	---	---	98,00%	95,40%	---	---
ES	---	---	---	---	80,00%	Na	---	---	95,00%	na	---	---
FR	---	---	92,00%	89,70%	---	---	---	---	---	---	---	---
HU	---	---	85,00%	99,00%	95,00%	99,60%	---	---	---	---	---	---
IT	---	---	---	---	---	---	90,00%	94,20%	---	---	---	---
LT	---	---	---	---	---	---	97,00%	99,00%	---	---	---	---
LV	---	---	---	---	---	---	98,00%	na	---	---	---	---
MD	---	---	---	---	---	---	90,00%	96,70%	---	---	---	---
MK	---	---	70,00%	na	75,00%	Na	---	---	80,00%	na	---	---
MT	95,00%	na	98,00%	na	99,00%	Na	---	---	---	---	---	---
NO	---	---	---	---	---	---	85,00%	94,60%	---	---	97,00%	99,10%
PL	80,00%	88,70%	---	---	90,00%	99,10%	---	---	---	---	---	---
PT	---	---	---	---	96,30%	90,60%	---	---	99,70%	97,20%	---	---
RS	---	---	80,00%	71,86%	90,00%	89,80%	---	---	95,00%	97,03%	---	---
SI	---	---	80,00%	99,50%	95,00%	99,90%	---	---	---	---	---	---
SK	---	---	92,00%	99,36%	---	---	99,00%	100,0%	---	---	---	---
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Average</b>	<b>80,00%</b>	<b>88,70%</b>	<b>86,50%</b>	<b>92,49%</b>	<b>93,26%</b>	<b>95,80%</b>	<b>92,75%</b>	<b>96,95%</b>	<b>98,18%</b>	<b>97,40%</b>	<b>97,00%</b>	<b>99,10%</b>

Notes:

Targets values with no results are not included in the average calculation of targets. No measurement was conducted in 2023

In MK, no measurement was conducted in 2024.

**Tabella 10 – Servizi di posta transfrontaliera infracomunitaria: obiettivi e risultati nel 2024 (fonte: ERGP report on QoS, 2025)**

	D+3			D+5		
	Target	Result		Target	Result	
		Inbound	Outbound		Inbound	Outbound
AT	85.00%	83.60%	83.40%	97.00%	96.30%	96.30%
BE	95.00%	---	---	---	---	---
BG	85.00%	---	---	97.00%	---	---
CY	85.00%	14.20%	25.30%	97.00%	54.00%	68.20%
CZ	85.00%	65.60%		97.00%	90.50%	
DE	85.00%	Na		97.00%	na	
EL	85.00%	2.50%	23.10%	97.00%	19.40%	69.80%
ES	85.00%	Na		97.00%	na	
FI	50.00%	---		97.00%	---	
FR	na	53.00%	60.20%	na	88.90%	88.40%
HR	85.00%	31.20%	20.20%	97.00%	66.6%	61.30%
HU	85.00%	61.20%	52.50%	97.00%	91.20%	94.20%
IT	85.00%	64.20%	37.80%	97.00%	91.60%	70.00%
LU	85.00%	81.50%		97.00%	96.50%	
MT	85.00%	12.10%	24.90%	97.00%	51.60%	64.20%
NO	85.00%	19.95%	19.80%	97.00%	65.75%	71.65%
RO	85.00%	23.60%		97.00%	58.20%	
RS	85.00%	---		97.00%	---	
SE	85.00%	Na		97.00%	na	
SI	85.00%	67.20%	61.60%	97.00%	89.50%	89.80%
SK	85.00%	68.70%	73.40%	97.00%	90.20%	94.70%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>14</b>
<b>Average</b>	<b>85.00%</b>	<b>46.33%</b>	<b>46.64%</b>	<b>97.00%</b>	<b>75.02%</b>	<b>77.41%</b>

Notes:

Targets values with no results are not included in the average calculation of targets.

AT also has regulatory targets and results for items sent outside the European Union (EU) - priority letter mail and parcels. However, Austria only provides information on items sent within the EU (priority letter mail and parcels). In BE, delays are counted from the moment inbound letters arrive within the country. Belgium has set a target of 97.0% for delivery within D+4.

For ES, no single result is available, as performance varies depending on the final destination.

MD has provided targets (80,00%) and results (97.80%) for letter mail in D+2.

RS also defined regulatory targets for other non-European countries (80%).

In SK, the quality targets are set by the Postal Directive.

#### 4 OGGETTO DEL PROCEDIMENTO. QUESITI

Il presente procedimento ha ad oggetto la definizione dei nuovi obiettivi di qualità per assicurare regolarità, affidabilità, tempi di recapito degli invii inclusi nel servizio universale, ai sensi dell'art. 3, comma 6-bis, del d.lgs. 261/1999.

Si tratta di un intervento regolamentare attuativo di una previsione legislativa, finalizzato ad assicurare uno dei principi cardine della disciplina del servizio universale postale a livello europeo, ovvero il diritto degli utenti “*a un servizio universale corrispondente ad un’offerta di servizi postali di qualità determinata*”.

Sulla scorta della regolamentazione e della prassi nazionale ed europea, molteplici profili - ai fini della definizione degli obiettivi di qualità per il SU - risultano meritevoli di approfondimento e confronto. Tra questi, vi sono l’individuazione dei prodotti postali da includere negli obiettivi (posta descritta, indescritta, pacchi, prodotti editoriali, posta transfrontaliera, ecc.); la modalità di articolazione dei *target* in relazione al termine di recapito previsto dal legislatore e alla percentuale di invii consegnati; la valutazione sull’opportunità di prevedere un unico *target* o più *target* per ciascun tipo di prodotto; l’utilità di definire obiettivi su base regionale o locale; la possibilità di utilizzare gli obiettivi del servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada come riferimento unico ovvero di rimodulare anche gli obiettivi di tale servizio rendendo omogenei eventualmente gli *standard* di qualità; l’impatto della nuova disciplina sulla regolamentazione della c.d. fornitura a giorni alterni; la necessità di stabilire obblighi specifici per i punti di accesso gestiti da soggetti terzi; all’opportunità di rivedere gli obiettivi di qualità con riferimento ai servizi erogati presso gli uffici postali, in termini di orari di apertura e chiusura, di tempi di attesa etc.

Questi aspetti sono oggetto di quesiti rivolti ai soggetti interessati, con l’intento di raccogliere elementi di valutazione e informazioni utili per una regolamentazione efficace e rispondente alle esigenze del servizio universale.

In considerazione di ciò, con riguardo alle tematiche esposte nei paragrafi precedenti, si chiede a tutti i soggetti interessati di fornire elementi di valutazione, rispondendo ai seguenti quesiti ed evidenziando ogni altra informazione ritenuta utile.

**Domanda 1) Quali servizi rientranti nel SU (posta descritta, indescritta, pacchi etc.) vanno inclusi negli obiettivi di qualità?**

**Domanda 2) Dato il termine di recapito entro il quinto giorno lavorativo previsto dal legislatore, come si ritiene debbano essere articolati i *target* (numero massimo di giorni per il recapito degli invii postali e relativa percentuale di invii effettivamente consegnati) a garanzia della velocità del recapito e dell’affidabilità dei servizi inclusi nel SU?**

**Domanda 3) Si ritiene efficace l'attuale struttura basata su due target per ciascun tipo di prodotto oppure è sufficiente prevedere un unico *target* per ciascun tipo di prodotto?**

**Domanda 4) Si ritiene opportuno prevedere obiettivi di qualità a livello regionale/provinciale oltre che a livello nazionale?**

**Domanda 5) Si ritiene necessario introdurre obblighi di qualità anche a garanzia degli operatori alternativi?**

**Domanda 6) Gli obblighi di qualità investono anche il diritto degli utenti e degli operatori alternativi ad informazioni precise, aggiornate su condizioni generali, prezzi, livelli di qualità? Quali gli indicatori di tali obblighi?**

**Domanda 7) Si ritiene necessario disciplinare gli obiettivi di qualità anche per i prodotti postali internazionali (*extra-UE*) oltre a quelli *infra-comunitari*?**

**Domanda 8) Si ritiene necessario disciplinare gli obiettivi di qualità per i servizi di distribuzione della stampa quotidiana e periodica? E se sì, come si ritiene debbano essere articolati i *target*?**

**Domanda 9) Si ritiene che gli obiettivi di qualità vigenti per il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni del codice della strada possano essere di riferimento per la definizione degli obiettivi di qualità per gli invii inclusi nel servizio universale? Oppure si ritiene che vadano modificati anche gli attuali obiettivi per tale tipologia di prodotto postale?**

**Domanda 10) Alla luce del fatto che i punti di accesso che compongono la rete di SU possono includere quelli di soggetti terzi, si ritiene necessario prevedere specifici obblighi nel caso in cui gli utenti inviino o ritirino SU presso tali soggetti terzi? E se sì, in che modo?**

**Domanda 11) Si ritiene opportuno fissare specifici obiettivi di qualità, oltre a quelli in termini di numero massimo di giorni per il recapito, per misurare la regolarità e l'affidabilità degli invii postali universali? In caso affermativo, quali parametri andrebbero adottati? In che modo possono essere misurati gli obblighi di affidabilità e di regolarità nella distribuzione?**

**Domanda 12) Alla luce delle diverse esigenze legate alla tipologia sia di invio (singolo, multiplo, raccomandato, assicurato, tracciato, corrispondenza o pacco) sia che di utenza (*retail, business* e pubblica amministrazione), si ritiene opportuno che gli obiettivi di qualità del SU vengano differenziati a seconda dell'utenza e/o**

**prodotto, in modo da migliorare la qualità percepita e la soddisfazione complessiva degli utenti? In caso affermativo, come andrebbero differenziati gli obiettivi?**

**Domanda 13) Quali modifiche (eventualmente anche soppressive) andrebbero apportate alla regolamentazione della cd. fornitura a giorni alterni?**

**Domanda 14) Si ritiene utile stabilire specifiche tecniche ulteriori rispetto a quelle definite a livello dell'Unione europea?**

**Domanda 15) Si ritiene necessario, opportuno o non raccomandato che il rilevamento degli obiettivi di qualità per i servizi tracciati dal FSU (raccomandate, notifiche degli atti giudiziari etc.) sia affidato anch'esso alla società indipendente invece che, come attualmente, a Poste Italiane?**

**Domanda 16) Si ritiene necessario rivedere gli obiettivi di qualità con riferimento ai servizi erogati presso gli uffici postali, in termini di orari di apertura e chiusura, di tempi di attesa etc.? In caso affermativo, quali modifiche andrebbero apportate?**