

Allegato B alla delibera n. 197/26/CONS

**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**

DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE

SOMMARIO

1	Introduzione.....	2
1.1	Premessa e oggetto del procedimento	2
2	Il quadro normativo e regolamentare	3
2.1	Il quadro normativo europeo e nazionale di riferimento.....	3
2.2	Gli obiettivi di qualità: servizi, criteri di misurazione e indicatori.....	5
2.3	Gli obiettivi di qualità: il <i>benchmark</i> europeo	8
3	Temi oggetto di valutazione e proposte dell'Autorità.....	14
3.1	Obiettivi di qualità: i servizi inclusi (ambito oggettivo).....	14
3.2	Obiettivi di qualità: i <i>target</i>	19
3.3	Obiettivi di qualità per tipologia di invio e di utenza.....	22
3.4	Obiettivi di qualità nazionali e regionali (ambito geografico).....	24
3.5	Obiettivi di qualità relativi al sistema di raccolta e recapito a giorni alterni 27	
3.6	Obiettivi di qualità a garanzia degli operatori alternativi.....	28
3.7	Obiettivi di qualità per gli invii universali internazionali	30
3.8	Obblighi per soggetti terzi che gestiscono punti di accettazione	31
3.9	Obiettivi e <i>target</i> ulteriori rispetto ad affidabilità e regolarità.....	33
3.10	Le verifiche sul rispetto degli obiettivi di qualità	35
3.11	Obiettivi di qualità dei servizi erogati presso gli uffici postali	37

1 INTRODUZIONE

1.1 Premessa e oggetto del procedimento

1. Con la delibera n. 79/26/CONS l'Autorità ha avviato il procedimento finalizzato alla definizione degli obiettivi di qualità a garanzia della regolarità e dell'affidabilità dei tempi di recapito degli invii inclusi nel servizio universale (di seguito SU), ai sensi dell'art. 3, comma 6-bis, del d.lgs. 261/1999.

2. Il procedimento si inserisce, da un lato, nell'esigenza di dare attuazione alle disposizioni introdotte dalla 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), che ha novellato il quadro normativo del servizio universale postale; dall'altro, risponde alla più generale necessità di assicurare piena attuazione alla disciplina vigente in materia di qualità dei servizi universali. Si tratta, in particolare, di un procedimento di natura regolamentare volto a definire misure idonee a garantire il rispetto di uno dei principi cardine della disciplina europea del servizio universale postale, ossia il diritto degli utenti a fruire di "un servizio universale corrispondente ad un'offerta di servizi postali di qualità determinata".

2. Sulla scorta della regolamentazione e della prassi nazionale ed europea, molteplici profili meritevoli di approfondimento e confronto sono stati oggetto di quesiti rivolti ai soggetti interessati allo scopo di raccogliere elementi di valutazione e informazioni utili per una regolamentazione efficace e rispondente ai principi del servizio universale (cfr. Allegato A alla citata delibera n. 79/26/CONS).

3. In quest'ottica, con il presente documento di consultazione, elaborato anche alla luce delle osservazioni preliminari acquisite dagli *stakeholders* intervenuti nell'ambito della suddetta raccolta di informazioni, ovvero, Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane) e il Consorzio di Tutela A.RE.L. – Agenzia Recapito Licenziatari (di seguito, AREL)¹, si sottopongono al mercato una pluralità di proposte tese ad innovare la vigente regolamentazione in materia di obiettivi di qualità dei servizi postali.

¹ Il contributo di AREL include anche le osservazioni di Fulmine Group S.p.A.

2 IL QUADRO NORMATIVO E REGOLAMENTARE

2.1 Il quadro normativo europeo e nazionale di riferimento

4. La vigente direttiva n. 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, stabilisce una serie di principi in materia di qualità dei servizi postali prescrivendo 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 e 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);
- il controllo delle prestazioni, effettuato, almeno una volta all'anno, da un organo indipendente, con obbligo di pubblicazione dei risultati del monitoraggio (art. 16 direttiva).

5. Per quanto riguarda il contesto normativo nazionale in materia di qualità del SU, il legislatore, con il disposto dell'art. 1, commi 857 e 858, della Legge di Bilancio 2026, ha prescritto:

- 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), con contestuale abrogazione del termine di consegna attualmente fissato in quattro giorni;
- l'esclusione dal perimetro del SU, a far data dal 1° maggio 2026, del servizio di posta prioritaria: *«[...] 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;

- una nuova definizione dei cd. punti di accesso (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);
- 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.

6. Le suddette previsioni incidono sugli obiettivi di qualità dei SU, allo stato così regolamentati²:

- 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 nel 90% dei casi;
 - b) sei giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 98% dei casi.

² 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 Pacco Ordinario: quattro giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 90% dei casi;
- 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.

7. A completamento del quadro normativo nazionale vigente in materia di qualità, occorre poi considerare il disposto dell'art. 12, comma 4, del decreto legislativo 261/999, che, nell'affidare all'Autorità il controllo sulla qualità, prevede lo svolgimento regolare di verifiche su base campionaria attraverso un organismo specializzato indipendente all'uopo selezionato.

8. Infine, l'art. 7 della Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza, di cui all'allegato A alla delibera n. 109/25/CONS, prevede che i fornitori di servizi postali:

- rendano noti nelle proprie carte dei servizi *“gli indicatori di qualità di ciascun servizio postale offerto, le relative definizioni e i metodi di misurazione, i relativi standard generali e specifici per aree geografiche e per ciascun anno solare di riferimento”* (comma 1);
- trasmettano all'Autorità, *“entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento, i risultati registrati con riferimento agli indicatori di cui al comma 1, nonché, su richiesta, una relazione contenente dati consuntivi sulla qualità dei servizi resi su base semestrale”* (comma 2).

2.2 Gli obiettivi di qualità: servizi, criteri di misurazione e indicatori

9. Ad oggi, in Italia, gli obiettivi di qualità per il recapito degli invii postali rientranti nel SU sono basati su principi di velocità e di affidabilità e prevedono, per i servizi di corrispondenza, 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 entro e non oltre 6 giorni lavorativi il recapito di almeno il 98% degli invii annui complessivi di ciascun prodotto. Diversamente, soltanto il servizio di consegna del pacco ordinario di SU ha un unico *target*, 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 <i>target</i>		Secondo <i>target</i>	
	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.

10. Con particolare riferimento al servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada (allegato 2 alla delibera n. 78/23/CONS), a livello nazionale, sono fissati due target in relazione agli obiettivi di qualità 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 <i>target</i>		Secondo <i>target</i>	
	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

11. 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.

12. Gli obiettivi di qualità sono verificati annualmente dall'Autorità nell'ambito delle attività di vigilanza³. Nel periodo 2020-2024, essi risultano soddisfatti dal FSU in ogni

³ 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](#)

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 rispettati, nel medesimo arco temporale, quelli fissati per la posta ordinaria, per la posta raccomandata e per gli atti giudiziari (tabella 3).

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%)
Posta Prioritaria	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%)
Posta Raccomandata	4,2	-0,5	1,4	-1,5	-1,9	-4,5	0,4	-2,5	-1,1	-3
Posta Assicurata	9,3	1,8	9,2	1,8	9,2	1,8	9,4	1,7	9,7	1,9
Pacco Ordinario	4	-	3,5	-	3,4	-	4,9	-	4,2	-
Posta Massiva	7,2	1,3	7	1,2	5,8	0,6	6,9	1,3	-4,9	-4
Posta ordinaria	-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%)
Atti giudiziari	4,5	-1,2	4,6	-0,8	2,5	-2,6	4,2	-1,1	3,3	-1,5
Atti giudiziari-CAN	8,5	1	8,3	1	8,2	0,8	9,2	1,6	8,9	1,4
Atti giudiziari-CAD	9,1	1,5	9,1	1,5	8,9	1,3	9,4	1,7	9,4	1,6
Atti giudiziari-23L**	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%)
Posta Infracomunitaria***										
Inbound	-43,4	-28,8	-37	-19	-21,5	-7,5	-23,2	-6,7	-20,8	-5,4
Outbound			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).

[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”](#)”.

13. 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).

2.3 Gli obiettivi di qualità: il *benchmark* europeo

14. 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

	Priority mail	Non-priority mail	Registered item	Bulk mail	News-paper / periodical	Single piece parcel	Bulk parcel	Nos of standards per country
PT	✓	✓	✓	✓	✓	✓	---	6
RO	✓	---	---	---	---	---	---	1
RS	✓	✓	---	---	---	✓	---	3
SE	✓	---	---	---	---	---	---	1
SI	✓	✓	---	---	---	✓	---	3
SK	✓	✓	✓	---	---	✓	---	4
31	28	17	12	6	5	18	3	

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.

15. 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).

16. 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 5), posta ordinaria (tabella 6), posta massiva (tabella 7), posta registrata (tabella 8), consegna pacchi ordinari (tabella 9) e posta transfrontaliera intra-comunitaria (tabella 10).

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%	---	---	---	---	---	---
Total	19	18	15	15	14	12	5	5	4	4
Average	88.03%	78.63%	92.61%	87.25%	94.83%	88.37%	88.98%	93.91%	97.33%	85.47%

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	---	---	---	---
Total	1	1	4	2	11	10	4	2	5	6	2	2
Average	na	Na	82.50%	73.13%	92.14%	89.11%	90.00%	87.77%	95.74%	92.58%	99.00%	95.74%

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%	---	---
Total	1	2	2	2	4	4	2	3	2	1	1	1
Average	88.00%	93.62%	90.00%	98.87%	98.10%	95.71%	87.50%	90.00%	99.70%	97.20%	98.00%	94.00%

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	---	---	---	---
Total	4	3	5	2	6	4	4	3	2	1	1	1
Average	89.75%	92.55%	87.50%	81.60%	97.73%	98.43%	91.63%	91.73%	97.00%	98.00%	98.00%	95.00%

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%	---	---	---	---
Total	2	1	8	6	9	5	6	4	6	4	1	1
Average	80,00%	88,70%	86,50%	92,49%	93,26%	95,80%	92,75%	96,95%	98,18%	97,40%	97,00%	99,10%

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%
Total	20	14	14	19	14	14
Average	85.00%	46.33%	46.64%	97.00%	75.02%	77.41%

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.

3 TEMI OGGETTO DI VALUTAZIONE E PROPOSTE DELL'AUTORITÀ

3.1 Obiettivi di qualità: i servizi inclusi (ambito oggettivo)

Descrizione

17. Gli obiettivi di qualità, per quanto riguarda l'ambito oggettivo o merceologico, possono essere fissati per tutti i servizi inclusi nel SU, come si può dedurre dalla formulazione dell'art. 3, comma 6 bis del decreto legislativo n. 261/1999, che fa riferimento generico agli "invii postali universali", oppure soltanto per alcuni servizi del SU, come avviene in alcuni Paesi europei (cfr. *supra*).

18. Sul punto, nel provvedimento di apertura del procedimento, è stato chiesto ai soggetti interessati di rispondere al quesito "*Quali servizi rientranti nel SU (posta descritta, indescritta, pacchi etc.) vanno inclusi negli obiettivi di qualità?*".

19. Sempre con riguardo all'ambito oggettivo/merceologico, è stato formulato un quesito specifico sui servizi di consegna della stampa periodica: "*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?*".

Osservazioni degli operatori

20. Poste Italiane suggerisce di riesaminare nel procedimento gli obiettivi di qualità già disciplinati dalla regolamentazione vigente, ovvero quelli introdotti dalla delibera n. 396/15/CONS – per i servizi di posta ordinaria, posta massiva, posta raccomandata, posta assicurata e pacco ordinario – e quelli stabiliti dalla delibera n. 78/23/CONS – per le notifiche a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse.

21. Con riguardo ai servizi di distribuzione della stampa e al servizio cd. "Pieghi di libri", Poste Italiane osserva che, in coerenza con le previsioni della Legge di Bilancio 2026 e con il principio di non discriminazione, gli obiettivi di qualità di tali servizi debbano coincidere con quelli di tutti gli altri servizi universali.

22. Un trattamento differenziato merita, invece, ad avviso della Società, il servizio di distribuzione dei quotidiani, la cui natura richiede un *target* D+0, ovvero la consegna nello stesso giorno della spedizione, purché la postalizzazione sia fatta in prossimità del luogo di recapito. Trattandosi di un *target* non in linea con quello fissato dal legislatore, esso non dovrebbe trovare la sua fonte in una previsione di natura regolamentare, ma sulla base di un accordo di collaborazione tra Poste Italiane e gli editori. In virtù di tale accordo,

la consegna in D+0 è garantita nel caso in cui gli invii siano consegnati in specifici punti della rete postale (in prossimità rispetto al luogo di recapito), entro determinati orari limite e secondo determinati criteri di allestimento. Nei Comuni con recapito a giorni alterni, un accordo tra Poste Italiane e FIEG garantisce, attraverso una rete di recapito dedicata, la consegna a domicilio dei quotidiani in un sottoinsieme dei comuni (selezionati nell'ambito dell'accordo in base alla presenza del maggior numero di abbonati).

23. Per il monitoraggio dei risultati di qualità dei servizi editoriali, Poste Italiane propone di avviare una sperimentazione per l'individuazione di un sistema di tracciatura degli invii (attualmente non registrati) che permetta di rendicontare i tempi di recapito. La sperimentazione dovrebbe coinvolgere gli editori, mittenti degli invii, ai fini dell'apposizione di un codice sulle spedizioni che faciliti la tracciatura dell'invio.

Proposta dell'Autorità

24. Anche alla luce delle osservazioni formulate dai soggetti intervenuti alla raccolta di informazioni, si osserva quanto segue.

25. Escludendo il servizio di posta prioritaria, che, a far data dal 1° maggio 2026, non rientra più nell'ambito del servizio universale, attualmente, come già sopra rappresentato, la regolamentazione vigente prevede obiettivi di qualità per i seguenti servizi: posta ordinaria, posta massiva, posta assicurata, posta raccomandata, pacco ordinario, notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada. Gli obiettivi di qualità per la posta transfrontaliera intracomunitaria sono invece disciplinati direttamente dalla norma primaria (d.lgs. n. 261/1999 - allegato "*Norme di qualità per la posta transfrontaliera intracomunitaria*").

26. La regolamentazione nazionale vigente prescrive l'adeguamento dei tempi di recapito dei servizi universali ai cinque giorni stabiliti dal legislatore, salvaguardando al contempo gli standard qualitativi previsti, in linea con il principio cardine della disciplina europea. In tale prospettiva, il ricorso *tout court* a un confronto con evidenze provenienti da altri Paesi europei che non prevedono specifici obiettivi di qualità per alcuni servizi universali non appare appropriato.

27. In considerazione di ciò, appare opportuno confermare la previsione di obiettivi di qualità per tutti i servizi inclusi nel SU per i quali la regolamentazione vigente già impone il rispetto di specifici *standard* ed estendere tale garanzia anche ai servizi di distribuzione della stampa periodica, attualmente non coperti, ivi inclusi i quotidiani.

28. Come noto, infatti, nell'ambito del servizio universale rientra anche il servizio di distribuzione della stampa quotidiana e periodica, ossia la consegna di quotidiani e riviste

venduti dagli editori e distribuiti da Poste Italiane presso gli abbonati. 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. Per tale motivo non si ritiene condivisibile la posizione di Poste Italiane secondo cui per la distribuzione dei quotidiani non possono essere fissati obiettivi percentuali di qualità da parte dell’Autorità.

29. In particolare, gli invii a mezzo posta dei prodotti editoriali inclusi nel servizio universale sono (cfr. allegato A alla delibera n. 454/22/CONS):

- a) le 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;
- b) le pubblicazioni informative distribuite da enti senza scopo di lucro 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;
- c) le 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.
- d) le promozioni abbonamento: servizio postale dedicato agli invii promozionali finalizzati alla sottoscrizione o al rinnovo di abbonamenti a pubblicazioni periodiche.

30. Si ritiene che per i servizi sopra elencati vadano assicurati gli stessi obiettivi di qualità fissati per gli altri servizi rientranti nel paniere del servizio universale secondo i tempi di recapito introdotti dalla Legge di Bilancio 2026 (D+5). Nonostante la specificità dei servizi in esame, infatti, non si ravvedono motivazioni per una differenziazione del trattamento giuridico. Peraltro, il legislatore, nel prevedere che *“il recapito degli invii postali universali è effettuato entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello di*

inoltro nella rete postale” (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) lascia poco spazio a possibilità di deroga in sede attuativa.

31. Peraltro, la stessa offerta di Poste Italiane, pur in assenza di una esplicita previsione di natura regolamentare per tali servizi, già prevede dei tempi di recapito garantiti. In particolare, come si legge nella “*Scheda tecnica prodotto periodico ROC*” pubblicata sul sito *web* di Poste Italiane, lo *standard* di consegna è di cinque giorni lavorativi (D+5) nel 90% dei casi e di sei giorni lavorativi (D+6) nel 98% dei casi (il sabato e i giorni festivi sono esclusi dal computo degli *standard* di consegna), a condizione che il cliente-editore rispetti gli orari limite di accettazione previsti dai Centri Postali abilitati per l’impostazione delle spedizioni in esame.

32. Nella “*Scheda tecnica prodotto quotidiano e giornale locale*” pubblicata sul sito *web* di Poste Italiane, relativa agli invii in abbonamento postale di pubblicazioni quotidiane o con minimo due uscite settimanali o assimilate, sono riportati obiettivi di qualità distinti a seconda del cd. “livello di decentramento”⁴:

- decentramento nazionale, D+4, per il 90% dei casi;
- decentramento regionale, D+0, per il 90% dei casi e D+1, nel 99% dei casi;
- decentramento provinciale, D+0, per il 90% dei casi e D+1, nel 99% dei casi;
- decentramento intraprovinciale, D+0, per il 94% dei casi e D+1, nel 99% dei casi⁵.

33. Avuto specifico riguardo al servizio in abbonamento postale per la distribuzione di quotidiani e giornali locali, si evidenzia che Poste Italiane fornisce agli editori iscritti al ROC il recapito di testate con almeno due uscite settimanali, in base a specifici standard di qualità: consegna in giornata, purché *inter alia* i) le distinte di spedizione siano debitamente compilate e ii) le copie del prodotto editoriale vengano consegnate nei centri postali specificamente indicati dal FSU, entro l’ora limite di accettazione.

34. Infine, nell’ambito degli invii a mezzo posta dei prodotti editoriali, una menzione a parte è dovuta alla distribuzione postale dei quotidiani, per i quali i tempi di recapito

⁴ La catena logistica relativa al processo di distribuzione di quotidiani e periodici segue, di norma, le seguenti fasi: i) l'editore/tipografia stampa e preavora gli invii (etichettatura, confezionamento di plichi e pallet); ii) Poste Italiane li riceve in accettazione presso il CMP o un Centro di distribuzione; iii) gli invii vengono smistati nel bacino regionale competente; iv) le copie sono messe in consegna e recapitate tramite portalettere o ufficio postale; v) infine, Poste Italiane fornisce rendicontazione all'editore su consegne e inesitati. Il tutto avviene nell'ambito del servizio postale universale, con tariffe agevolate per gli editori iscritti al ROC e sostenute dal Fondo per il pluralismo dell'informazione, che rimborsa a Poste Italiane le riduzioni tariffarie applicate.

⁵ I suddetti obiettivi sono garantiti per spedizioni effettuate nel rispetto degli orari limite di accettazione previsti dal centro postale dove è effettuata l’impostazione.

devono poter essere più stringenti, in considerazione delle specifiche caratteristiche di attualità delle pubblicazioni editoriali e del valore attribuito dal lettore alla tempestività delle consegne. In tale ottica, ed in continuità con quanto attualmente previsto dalle condizioni di offerta del servizio, la soluzione più confacente è quella di prevedere soluzioni logistiche *ad hoc* con immissione degli invii da parte degli editori presso specifici punti di accesso alla rete postale del FSU (situati in prossimità alle località di destinazione) ed entro determinati orari limite.⁶ Tali soluzioni consentono a Poste Italiane di assicurare anche tempi di recapito in J+0, che sono corrispondenti al tipo di pubblicazione oggetto di distribuzione.

35. Una volta introdotti, dunque, obiettivi di qualità anche per il servizio di distribuzione dei prodotti editoriali, occorrerà prevedere anche un sistema di verifica del loro rispetto. La soluzione al riguardo prospettata da Poste Italiane, di introdurre un sistema di tracciatura degli invii, con conseguente rendicontazione dei tempi di recapito, appare ragionevole, visto che, in mancanza di un abbonamento ad una rivista, il soggetto selezionato per le verifiche di qualità non potrebbe simulare un invio a campione (tecnica utilizzata per la verifica degli altri invii). Appare quindi rilevante un coinvolgimento della categoria degli editori – mittenti degli invii – affinché siano identificate delle soluzioni idonee.

36. In definitiva, i servizi universali per i quali prevedere obiettivi di qualità sono i seguenti:

- posta ordinaria,
- posta massiva,
- posta raccomandata,
- posta assicurata,
- pacco ordinario,
- notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada,
- distribuzione dei prodotti editoriali, inclusi i quotidiani.

Domanda 1) Si condivide la proposta di prevedere obiettivi di qualità per ogni servizio rientrante nel SU e di introdurre obiettivi di qualità per i servizi di distribuzione della stampa periodica, inclusi i quotidiani?

⁶ L'impostazione dei Quotidiani e dei Giornali Locali, in funzione della tipologia di decentramento, deve essere effettuata presso i CS; i Centri Operativi o i Centri di Distribuzione.

Le spedizioni nazionali o in decentramento comprensoriale devono essere consegnate presso i CS; le spedizioni in decentramento provinciale possono essere consegnate presso i CS e i Centri Operativi; le spedizioni in decentramento intra-provinciale devono essere consegnate presso i Centri di Distribuzione.

3.2 Obiettivi di qualità: i *target*

Descrizione

37. In sede di avvio del procedimento (delibera n. 79/26/CONS, allegato A) sono state richieste le valutazioni dei soggetti interessati in relazione all'articolazione dei *target* di qualità:

- *“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?”;*
- *“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?”;*
- *“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?”.*

Osservazioni degli operatori

38. Poste Italiane è per il mantenimento dell'attuale struttura basata su due *target* per ciascun tipo di prodotto, un primo *target* riguardante il 90% degli invii + un secondo *target* riguardante il 98% degli invii.

39. In particolare, la Società non ritiene che le attuali percentuali vadano modificate, ma suggerisce che, per le tratte logistiche disagiate in termini di collegamento i tempi di recapito debbano decorrere non dall'immissione nella rete postale, ma dal giorno successivo. Tale trattamento differenziato, ad avviso di Poste Italiane dovrebbe riguardare le spedizioni originate o dirette a isole minore, ovvero originate e dirette a isole minori.

40. Per quanto riguarda lo scarto tra il primo e il secondo obiettivo di recapito, Poste Italiane ritiene che debbano essere mantenuti gli attuali 2 giorni, in modo da prevedere D+5 per il 90% degli invii e D+7 per il 98% degli invii.

41. Per quanto riguarda il servizio pacco ordinario, a differenza degli altri servizi inclusi nel servizio universale, Poste Italiane propone di continuare a prevedere solo un *target* riferito al 90% degli invii. Secondo la Società, i volumi notevolmente inferiori

rispetto agli altri servizi universali renderebbero non statisticamente affidabile la misurazione del secondo obiettivo.

42. Per quanto riguarda, invece, gli obiettivi di qualità vigenti per il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni del codice della strada, Poste Italiane sottolinea come il relativo regime giuridico (delibere nn. 77/18/CONS e 78/23/CONS) comporti una particolare complessità di fornitura del servizio e suggerisce, pertanto, di prevedere obiettivi di qualità superiori di un giorno a quello fissato dal legislatore per i servizi universali.

43. Anche AREL, vista la complessità degli adempimenti connessi alla fornitura dei servizi in esame propone di valutare per essi il seguente duplice target:

- D+6, in sostituzione dell'attuale D+5, per il 90% degli invii;
- D+8, in sostituzione dell'attuale D+7, per il 98% degli invii.

44. Infine, sia Poste Italiane sia AREL suggeriscono di valutare, nell'ambito della definizione dei nuovi obiettivi di qualità, l'introduzione di criteri per la gestione dei picchi produttivi che si verificano in determinati periodi dell'anno o in occasione di cospicui invii di posta massiva.

Proposta dell'Autorità

45. Anche alla luce di quanto rappresentato dai partecipanti alla raccolta di informazioni e osservazioni, l'Autorità ritiene opportuno confermare, per ciascun servizio, l'utilizzo di due *target* di qualità. Tale impostazione consente di assicurare un quadro regolatorio omogeneo e coerente, senza introdurre distinzioni in base al servizio o alla categoria di utenza, in assenza di elementi istruttori idonei a giustificare una differenziazione degli obiettivi. In questa prospettiva, appare pertanto necessario introdurre anche per il servizio di pacco ordinario un secondo *target* di qualità, così da garantire un allineamento con gli altri servizi inclusi nel perimetro regolato, nonché mantenere coerenti gli obiettivi previsti per i servizi di notificazione di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada. In particolare, non si ravvisano motivazioni idonee a giustificare un allentamento dei *target* per i servizi di notificazione di atti giudiziari e violazioni del codice della strada, come suggerito da Poste Italiane e AREL. L'innalzamento di un giorno degli attuali obiettivi di recapito, dagli attuali D+5/D+7 a D+6/D+8, significherebbe superare il termine massimo di consegna degli invii universali fissato dal legislatore, pari a D+5 e implicherebbe una riduzione del livello minimo di qualità che deve essere garantito agli utenti finali, in contrasto con le disposizioni normative vigenti.

46. Quanto alla proposta di Poste Italiane e AREL di introdurre specifici criteri per la gestione dei cd. picchi produttivi, non si ravvisano elementi che ne giustifichino l'adozione. La misurazione degli obiettivi di qualità su base annua e secondo valori percentuali medi consente, infatti, di tenere conto delle oscillazioni stagionali dei volumi di traffico, compensando i periodi di maggiore intensità con quelli caratterizzati da una minore operatività.

47. Per quanto riguarda le percentuali di invii da garantire per ciascun obiettivo di recapito, c.d. indice di affidabilità, l'Autorità ritiene opportuno rivedere le attuali soglie, fissate al 90% per il primo *target* e al 98% per il secondo, alla luce degli efficientamenti tecnici e organizzativi resi possibili dagli sviluppi tecnologici degli ultimi anni e supportati anche dalle recenti modifiche normative. In particolare, l'evoluzione dei sistemi di tracciamento, monitoraggio e pianificazione dei flussi, unitamente alla crescente digitalizzazione dei processi operativi e gestionali, consente oggi una migliore programmazione delle attività di raccolta, smistamento, trasporto e recapito, nonché un impiego più efficiente delle risorse disponibili. Tali 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.

48. A ciò si aggiungono l'ampliamento dei tempi di recapito e l'esclusione della posta prioritaria dal perimetro del servizio universale, che hanno ulteriormente favorito la possibilità di ottimizzare l'impiego delle risorse, riducendo la pressione sui processi produttivi e consentendo una gestione più efficiente dell'intera catena logistica. In tale contesto, il mantenimento di livelli di affidabilità sostanzialmente invariati da oltre un decennio, come definiti dalla delibera n. 396/15/CONS, non appare pienamente coerente con gli efficientamenti conseguiti né idoneo a rappresentare l'evoluzione intervenuta nelle modalità di organizzazione ed erogazione del servizio. Tale orientamento risulta coerente con quanto previsto dall'art. 3, comma 8, lettera e), del d.lgs. n. 261/1999, che, nel definire gli obiettivi del servizio universale, ne prevede l'evoluzione in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze dell'utenza. Questo principio trova ulteriore conferma nelle disposizioni introdotte dalla legge n. 190/2014 che, all'art. 1, comma 277, consentono di prevedere nel contratto di programma *«misure di razionalizzazione del servizio e di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito sull'intero territorio nazionale»*, al fine di *«adeguare i livelli di servizio alle mutate esigenze degli utenti in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché di assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale in relazione alle risorse disponibili»*.

49. L'estensione dei tempi di recapito da D+4 a D+5, introdotta dal legislatore, rappresenta una significativa opportunità per il fornitore del servizio universale, il quale può così riorganizzare i processi produttivi in maniera più efficiente e ottimizzare

l'utilizzo delle risorse disponibili. Tuttavia, mantenere invariati gli attuali livelli di affidabilità (90% e 98% degli invii), nonostante l'adozione di standard di recapito meno stringenti, rischia di tradursi in un vantaggio esclusivo per gli operatori, senza apportare alcun reale beneficio agli utenti finali. In altre parole, il prolungamento dei tempi di consegna garantisce già una maggiore flessibilità al FSU; se a ciò si aggiungesse l'immutabilità delle percentuali di affidabilità, si finirebbe per penalizzare la qualità del servizio offerto ai cittadini, che hanno diritto a ricevere la corrispondenza in tempi certi e ragionevoli. Proprio per questo motivo, l'Autorità ritiene che sia necessario individuare nuovi *target* di affidabilità, più equilibrati e coerenti con le mutate condizioni operative: nello specifico, si propone di fissare per ogni servizio universale due obiettivi distinti, ovvero il recapito del 95% degli invii entro D+5 e del 98% degli invii entro D+7. Tale soluzione, oltre a garantire un livello adeguato di affidabilità, risponde in modo più efficace tanto alle esigenze degli operatori quanto a quelle degli utenti, promuovendo un sistema di recapito più efficiente e realmente orientato alla qualità del servizio.

50. Si ritiene opportuno, in ogni caso, mantenere uno scarto di due giorni tra il primo e il secondo *target*. Tale differenziale è allineato con il sistema applicato nella maggioranza dei paesi europei (cfr, paragrafo su *benchmark* europeo) e, soprattutto, con il sistema disposto dal legislatore europeo per gli invii universali transfrontalieri intracomunitari, che prevede, per l'appunto due *target* con uno scarto di differenza di 2 giorni.

Domanda 2) Si condivide la proposta di prevedere due *target* nella misura D+5 per il 95% degli invii e D+7 per il 98% degli invii, da applicare a ciascun servizio universale?

3.3 Obiettivi di qualità per tipologia di invio e di utenza

Descrizione

51. In avvio di procedimento, è stato chiesto agli interessati di esprimersi in merito all'opportunità di differenziare gli obiettivi di qualità in ragione della tipologia di invii e/o di utenza (*“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?”*)

Osservazioni degli operatori

52. Poste Italiane non ritiene opportuno differenziare gli obiettivi di qualità in funzione della tipologia di utenza o di servizio, per il rischio di effetti discriminatori che comprometterebbero l'uniformità del livello minimo di servizio garantito agli utenti, e per la contrarietà di una siffatta differenziazione ai principi di equità e non discriminazione della normativa in materia postale.

53. Inoltre, la Società sottolinea come una segmentazione dei *target* renderebbe più complesse e, quindi, più onerose le attività di monitoraggio e verifica degli indicatori.

Proposta dell'Autorità

54. Gli obiettivi di qualità in termini di tempi di recapito sono gli stessi per i servizi di Posta Ordinaria, Posta Massiva, Posta Assicurata e Posta Raccomandata e Pacco ordinario (cfr. delibera n. 396/15/CONS: D+4 nel 90% dei casi; D+6 nel 98% dei casi⁷), mentre differiscono e sono meno stringenti per i servizi di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e di violazioni del codice della strada (cfr. delibera n. 77/18/CONS: D+5 nel 90% dei casi; D+7 nel 98% dei casi).

55. Con la Legge di Bilancio 2026, il legislatore è intervenuto per aumentare il termine massimo di recapito e lo ha fissato (nella misura del D+5) per tutti i servizi universali, senza prevedere differenziazioni, né per tipologia di invio, né per tipologia di utenza.

56. In considerazione di ciò, un provvedimento attuativo dell'Autorità che prevedesse per alcuni dei servizi universali o per alcune categorie di utenti un termine di recapito più o meno esteso non sarebbe ammissibile in quanto contrario al dettato legislativo.

57. Non appaiono sussistere motivazioni a sostegno di una differenziazione neanche con riguardo alle percentuali dei *target*, dal momento che ciascuna di esse ha la finalità di tutelare le esigenze di affidabilità che non differiscono a seconda del servizio o della tipologia di utenza.

Domanda 3) Si condivide che gli obiettivi di qualità siano uniformi per tutti i servizi e per tutti gli utenti e quindi non siano previste forme di differenziazione?
--

⁷ Per il Pacco Ordinario c'è un unico *target*: D+4 nel 90% dei casi.

3.4 Obiettivi di qualità nazionali e regionali (ambito geografico)

Descrizione

58. In avvio di procedimento, è stato chiesto agli interessati di esprimersi in merito all'opportunità di prevedere obiettivi di qualità a livello provinciale e/o regionale, in aggiunta a quelli fissati a livello nazionale (*"Si ritiene opportuno prevedere obiettivi di qualità a livello regionale/provinciale oltre che a livello nazionale?"*).

Osservazioni degli operatori

59. Secondo Poste Italiane, l'attuale sistema di obiettivi percentuali medi fissati a livello nazionale garantisce al FSU la flessibilità operativa necessaria ad assicurare la sostenibilità del servizio universale, mercato caratterizzato da flessione dei ricavi. Di conseguenza, l'introduzione di obiettivi di qualità a livello regionale/provinciale, in aggiunta a quelli nazionali irrigidirebbe il sistema dal punto di vista gestionale e comporterebbe un aggravio dei costi complessivi.

60. Inoltre, prosegue Poste Italiane, visto il calo dei volumi di invii universali, il monitoraggio della qualità a livello provinciale e regionale sarebbe condotto su un numero limitato di invii per ciascun servizio, inficiando la significatività statistica del campione e la rappresentatività del campione.

61. Secondo AREL, in considerazione della peculiarità orografica del territorio italiano, il monitoraggio dei tempi di recapito andrebbe svolto non soltanto su base nazionale aggregata, ma anche con dati disaggregati per aree geografiche (Nord/Centro/Sud; AM/CP/EU).

Proposta dell'Autorità

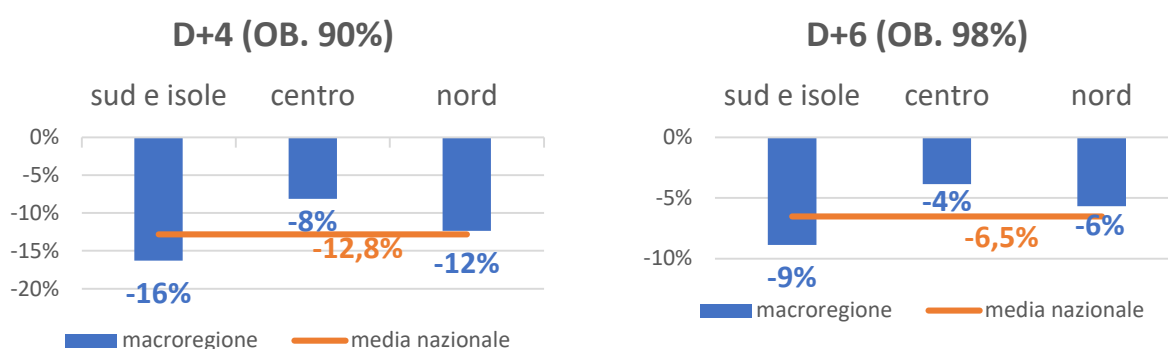
62. La vigente regolamentazione in tema di obiettivi di qualità, di cui alle delibere n. 396/15/CONS e n. 77/18/CONS, prevede esclusivamente obiettivi di qualità di livello nazionale diversamente da quella a suo tempo adottata dal Governo⁸ (risalente, dunque, al periodo precedente all'attribuzione all'Autorità di competenze nel settore postale) che prevedeva, invece, un'articolazione degli obiettivi di qualità anche a livello regionale⁹.

⁸ Cfr. Decreto del Ministro dello sviluppo economico del 1° ottobre 2008, relativo alla qualità del servizio di corrispondenza non massiva, per il triennio 2009-2011, e decreto del Ministro dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, relativo ai servizi di posta massiva, posta raccomandata, assicurata e pacco ordinario, per il triennio 2009-2011 - Allegato, come recepiti nel Contratto di programma 2009-2011.

⁹ Cfr. art. 3 del citato Decreto del Ministro dello sviluppo economico del 1° ottobre 2008, ove gli obiettivi di qualità a livello regionale prevedevano un *"risultato minimo da conseguire in ciascuna regione calcolato sulle tratte urbane, provinciali, regionali ed extraregionali relative alla medesima regione"*.

63. Allo stato, il rispetto degli obiettivi di qualità è verificato, per tutti gli invii, esclusivamente a livello nazionale. Tuttavia, una recente analisi dei tempi di recapito della posta ordinaria relativa all'anno 2024 ha evidenziato scostamenti non trascurabili tra le tre macroaree territoriali “Sud e Isole”, “Centro” e “Nord” (cfr. fig. 1).

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



64. Tale evidenza suggerisce l'esigenza di riconsiderare l'introduzione di obiettivi di qualità articolati su base regionale o provinciale, al fine di colmare i divari territoriali registrati e assicurare una tutela più effettiva e uniforme degli utenti sull'intero territorio nazionale. In questa prospettiva, la misurazione della qualità del servizio su scala esclusivamente nazionale rischia, infatti, di attenuare o rendere meno visibili eventuali criticità localizzate, che possono incidere in misura significativa sull'effettiva fruizione del servizio da parte degli utenti residenti in determinate aree del Paese. L'introduzione di parametri territorialmente più disaggregati appare quindi coerente con il principio di universalità del servizio, il cui obiettivo è garantire non soltanto l'accessibilità delle prestazioni a tutti gli utenti, indipendentemente dalla loro localizzazione geografica, ma anche condizioni effettive di equità e coesione sociale e territoriale, evitando che la qualità del servizio risulti differenziata in ragione dell'area servita. Tale esigenza assume ulteriore rilievo anche alla luce della delibera n. 144/25/CONS, con cui l'Autorità ha aggiornato i criteri e individuato le aree di recapito con copertura esclusiva da parte del fornitore del servizio postale universale, qualificabili come aree non contendibili nel contesto competitivo della fornitura dei servizi postali (le c.d. aree EU2). La presenza di aree nelle quali il servizio è assicurato esclusivamente dal fornitore del servizio universale rafforza, infatti, la necessità di disporre di indicatori territoriali idonei a verificare che anche in tali ambiti siano garantiti livelli di qualità adeguati e non discriminatori.

65. Inoltre, la verifica della qualità su base regionale o provinciale si pone in linea con l'evoluzione delle modalità di affidamento dei servizi postali, sempre più spesso

organizzate mediante gare articolate in lotti territoriali, regionali o macroregionali. Tale impostazione rende ancora più rilevante la disponibilità di indicatori capaci di misurare l'effettiva qualità del servizio nelle diverse aree servite, consentendo di cogliere eventuali disomogeneità territoriali che una valutazione esclusivamente nazionale potrebbe non evidenziare adeguatamente. In tale quadro, il ripristino di una logica regolatoria territoriale rafforzerebbe la capacità di monitoraggio dell'Autorità, favorendo l'individuazione tempestiva delle aree di criticità e l'adozione di interventi correttivi mirati, così da assicurare livelli di qualità più omogenei e coerenti con la natura universale del servizio.

66. Alla luce di quanto precede, l'Autorità propone di confermare due target nazionali, già individuati in D+5 per il 95% degli invii e D+7 per il 98% degli invii, affiancandoli a un tetto minimo di qualità, o *sub-cap*, da rispettare anche a livello macroregionale, ad esempio pari al 92%. Tale misura è volta a evitare che il conseguimento degli obiettivi nazionali possa coesistere con scostamenti significativi tra diverse aree del Paese, assicurando che il miglioramento complessivo della qualità non si traduca in risultati territorialmente disomogenei. Il *sub-cap* macroregionale svolge quindi una funzione di garanzia, in quanto introduce un presidio minimo di qualità per ciascuna area territoriale e incentiva il fornitore del servizio universale a organizzare le attività di recapito in modo più equilibrato, efficiente e coerente con il principio di universalità del servizio. In questa prospettiva, esso contribuisce a rafforzare l'omogeneità delle prestazioni sul territorio nazionale, riducendo il rischio che eventuali criticità operative si concentrino stabilmente in specifiche macroaree. L'Autorità ritiene altresì opportuna la pubblicazione periodica dei dati di qualità disaggregati per area geografica, quale misura complementare al *sub-cap*. La trasparenza sui risultati territoriali consente, infatti, di rendere visibili gli eventuali scostamenti, favorire una maggiore responsabilizzazione del fornitore del servizio universale, migliorare le condizioni di confronto concorrenziale e supportare un'attività di vigilanza più tempestiva e mirata. Nel loro insieme, il *sub-cap* macroregionale e la pubblicazione dei risultati disaggregati costituiscono strumenti funzionali a garantire livelli di qualità più uniformi, verificabili e coerenti con le esigenze di equità e coesione territoriale proprie del servizio universale.

Domanda 4) Si condivide la proposta di prevedere obiettivi di qualità a livello nazionale, unitamente a un *sub-cap* macroregionale per garantire l'uniformità dei livelli minimi di qualità sul territorio nazionale? Si condivide la proposta di una pubblicazione periodica dei dati di qualità disaggregati per area geografica?

3.5 Obiettivi di qualità relativi al sistema di raccolta e recapito a giorni alterni

Descrizione

67. In sede di avvio del procedimento (delibera n. 79/26/CONS, allegato A) è stato posto il seguente quesito: *“Quali modifiche (eventualmente anche soppressive) andrebbero apportate alla regolamentazione della cd. fornitura a giorni alterni?”*.

Osservazioni degli operatori

68. Secondo Poste Italiane il legislatore, nel ridefinire gli *standard* di qualità e nell'escludere la posta prioritaria dall'ambito del servizio universale, non ha inteso modificare gli obblighi di frequenza di erogazione del servizio universale. In particolare, la Società ritiene il regime della fornitura a giorni alterni tuttora pienamente attuale nel quadro regolatorio complessivo (d. lgs 261/99, art. 3, commi 6 e 7 e delibera n. 395/15/CONS).

Proposta dell'Autorità

69. Il regime a giorni alterni non può essere considerato superato in via interpretativa sulla base dell'esclusione della posta prioritaria dal novero dei servizi universali e dell'introduzione del nuovo tempo di recapito D+5 per tutti gli invii universali.

70. Al di là della circostanza che tale regime riguarda non solo il recapito, ma anche la raccolta degli invii postali, esistono motivazioni di carattere giuridico. Tale regime, disciplinato dalla delibera n. 395/15/CONS è, infatti, espressamente prescritto da una norma di legge, ovvero l'art. 3, comma 7, del d. lgs. 261/1999, secondo la quale *“È fatta salva la fornitura a giorni alterni, che è autorizzata dall'autorità di regolamentazione, in presenza di particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica in ambiti territoriali con una densità inferiore a 200 abitanti/kmq e comunque fino ad un massimo di un quarto della popolazione nazionale”*. Tale norma, a cui la citata delibera ha dato attuazione, non è stata abrogata dalla Legge di Bilancio 2026, che pure è intervenuta in maniera esplicita sul decreto legislativo, innovandone in più punti la disciplina, modificando proprio il medesimo articolo 3, con l'aggiunta del comma 6bis.

71. La permanenza del regime a giorni alterni rende, tuttavia, opportuno assicurare il presidio sulla qualità del servizio erogato nelle aree interessate. Le evidenze del monitoraggio indipendente della posta ordinaria mostrano, infatti, che, nel 2025, il dato di qualità registrato nelle aree servite a giorni alterni è risultato inferiore di quasi 8 punti percentuali rispetto al dato medio nazionale sugli invii in D+4. Considerato che tali aree concorrono alla formazione del risultato complessivo, lo scostamento registrato segnala

una differenza apprezzabile della qualità del servizio in relazione alla diversa frequenza di raccolta e recapito. Tale circostanza assume rilievo in un'ottica di tutela dell'utenza, in quanto evidenzia l'esigenza di assicurare autonoma evidenza alla qualità effettivamente garantita agli utenti interessati dal diverso modello organizzativo.

72. In aggiunta agli obiettivi nazionali di qualità, come definiti in precedenza, appare pertanto opportuno introdurre, in aggiunta agli specifici obiettivi riferiti all'aggregato delle aree soggette al regime disciplinato dalla delibera n. 395/15/CONS, da verificare distintamente rispetto al dato nazionale complessivo e ai risultati relativi alle aree non servite a giorni alterni, anche delle soglie minime (cd. *sub cap*). Tale misura svolgerebbe una funzione di garanzia, in quanto volta a evitare che il conseguimento degli obiettivi nazionali possa coesistere con livelli di qualità inferiori nelle aree interessate dal regime a giorni alterni.

73. In coerenza con l'impostazione proposta per i presidi di qualità a livello macroregionale (v. *supra*), tali obiettivi dovranno essere declinati mediante una soglia minima di qualità riferita all'aggregato delle aree servite a giorni alterni, introducendo un *sub-cap* pari ad almeno 90% degli invii dell'area. L'Autorità ritiene, inoltre, opportuna la pubblicazione periodica dei dati disaggregati per aree servite a giorni alterni e aree non soggette a tale regime, quale misura complementare alla soglia minima e funzionale a rafforzare la trasparenza dei risultati, la verificabilità del rispetto degli obiettivi e la tempestività dell'attività di vigilanza.

Domanda 5) Si condivide la proposta di affiancare agli obiettivi di qualità come determinati in precedenza, specifici obiettivi riferiti all'aggregato delle aree servite a giorni alterni, mediante l'individuazione di una soglia minima (c.d. *sub-cap*), nonché di prevedere la pubblicazione periodica dei dati disaggregati relativi alle aree soggette e non soggette a tale regime?

3.6 Obiettivi di qualità a garanzia degli operatori alternativi

Descrizione

74. In sede di avvio di procedimento (delibera n. 79/26/CONS), è stato chiesto agli interessati di esprimersi in merito agli obiettivi di qualità applicati ai servizi di accesso *wholesale*, a presidio delle tempistiche garantite agli operatori alternativi che aderiscono ad essi e, come ricaduta, a presidio anche dei tempi di recapito ai loro utenti finali (“*Si ritiene necessario introdurre obblighi di qualità anche a garanzia degli operatori alternativi?*”).

Osservazioni degli operatori

75. Secondo Poste Italiane, la vigente regolamentazione delle offerte di accesso all'ingrosso, di cui alla delibera n. 171/22/CONS, già garantisce standard di servizio a favore degli operatori alternativi. In particolare, le offerte *wholesale* di Poste Italiane approvate dall'Autorità prevedono un'articolazione delle tempistiche di recapito distinta tra tratte intrabacino e extrabacino con *standard* che, in alcuni casi, sono più stringenti rispetto a quelli previsti per i corrispondenti servizi *retail*, in modo da assicurare agli operatori alternativi la possibilità di formulare offerte competitive.

76. Anche AREL è intervenuta sul punto sottolineando come la previsione di obblighi di qualità in favore degli operatori alternativi siano essenziali non solo al fine di garantire servizi efficienti agli utenti finali, ma anche al fine di assicurare l'equilibrio competitivo complessivo del sistema postale.

77. Inoltre, AREL ritiene che andrebbero introdotti *standard* qualitativi minimi anche a carico degli operatori alternativi, al fine di evitare forme di competizione esclusivamente basate sulla compressione dei costi e il ribasso qualitativo dei servizi offerti.

Proposta dell'Autorità

78. La qualità dei servizi di accesso *wholesale*, a tutela degli operatori alternativi che ne usufruiscono, è disciplinata sia dalla regolamentazione generale in materia di accesso all'ingrosso, di cui alla delibera n. 171/22/CONS, sia dalle delibere annuali con cui l'Autorità approva le offerte di riferimento predisposte da Poste Italiane per l'anno successivo, da ultimo la delibera n. 289/25/CONS relativa alle offerte 2026. In tale sede, la qualità del servizio è valutata congiuntamente alle altre condizioni economiche e tecniche di offerta. In particolare, rileva, per il caso *de quo*, la disciplina relativa all'offerta di accesso all'ingrosso alla rete del servizio universale per il recapito della posta indescritta e descritta a condizioni tecniche equivalenti a quelle dei servizi universali di invii multipli nelle aree EU2 individuate da AGCOM (cosiddetta "Offerta servizio universale *wholesale*"). Tale offerta garantisce agli operatori alternativi tempi di recapito almeno pari a quelli assicurati da Poste Italiane agli utenti finali che acquistano i corrispondenti prodotti universali.

79. Ne deriva che gli utenti degli operatori alternativi beneficino, in linea di principio, dei medesimi *standard* temporali di recapito previsti per i servizi universali e sono altresì tutelati dagli obblighi informativi e di trasparenza posti dalla regolamentazione in capo a tutti i fornitori di servizi postali, inclusi gli stessi operatori alternativi, come previsto dalla delibera n. 109/25/CONS recante la direttiva sulle carte dei servizi. Tali obblighi, da un lato, assicurano agli utenti piena visibilità, al momento

della scelta del fornitore, sulle condizioni di fornitura garantite in termini di velocità del recapito e, dall'altro, consentono all'Autorità di monitorare l'effettivo rispetto degli obiettivi di qualità dichiarati dagli operatori.

80. Occorre, tuttavia, considerare che la qualità dei servizi all'ingrosso è strettamente collegata a quella dei corrispondenti servizi *retail*, sui quali tali servizi sono costruiti e rispetto ai quali vengono definiti o ricalcolati i relativi *standard*. Ciò vale sia per i servizi regolamentati, quali la Posta massiva e la Raccomandata smart, sia per i servizi non regolamentati, quale il Posta Time, richiamati nell'ambito delle diverse offerte di accesso all'ingrosso. Ne consegue che un eventuale peggioramento dello standard di recapito previsto per il servizio al dettaglio, ad esempio il passaggio da D+4 a D+5, si rifletterebbe inevitabilmente anche sul corrispondente *standard* all'ingrosso, determinandone un analogo allungamento dei tempi di recapito. Tale effetto assume rilievo concorrenziale, poiché l'operatore alternativo, per poter formulare un'offerta effettivamente competitiva rispetto a quella di Poste Italiane, deve comunque essere in grado di consegnare al cliente finale entro il medesimo termine complessivo garantito dall'*incumbent* sul mercato *retail*. In altri termini, se Poste Italiane assicura la consegna in D+5, anche l'operatore alternativo deve poter rispettare il termine di cinque giorni, pur dovendo aggiungere alla prestazione all'ingrosso la propria tratta di raccolta e/o di consegna. Qualora, invece, il servizio *wholesale* garantisca all'operatore alternativo, al massimo, lo stesso tempo previsto per il servizio al dettaglio, non residuano margini operativi sufficienti per consentirgli di integrare le proprie attività e competere efficacemente sul mercato finale. Per questa ragione, l'accesso all'ingrosso deve essere strutturalmente più rapido del corrispondente servizio al dettaglio, così da assicurare agli operatori alternativi uno spazio operativo effettivo e preservare la contendibilità dell'offerta nei confronti degli utenti finali.

Domanda 6) Si condivide che i livelli di qualità per i servizi all'ingrosso debbano essere garantiti anche in virtù del fatto che tali servizi sono costruiti sui corrispondenti servizi *retail*?

3.7 Obiettivi di qualità per gli invii universali internazionali

Descrizione

81. Nel provvedimento di avvio del procedimento (delibera n. 79/26/CONS, allegato A) è stata posta la questione dell'opportunità di introdurre degli obiettivi di qualità in relazione agli invii universali internazionali extra-UE. In particolare, è stato richiesto: “*Si ritiene necessario disciplinare gli obiettivi di qualità anche per i prodotti postali internazionali (extra-UE) oltre a quelli infra-comunitari?*”.

Osservazioni degli operatori

82. Secondo Poste Italiane, i servizi postali extra-UE sono soggetti a un'adeguata regolamentazione da parte dell'UPU, che disciplina anche gli obiettivi di qualità, per cui si ritiene non opportuno sovrapporre una regolamentazione nazionale a quella sovranazionale, onde evitare delle duplicazioni.

Proposta dell'Autorità

83. La direttiva europea, al comma 7 dell'art. 3 (articolo intitolato "servizio universale"), specifica che *"il servizio universale definito nel presente articolo include sia i servizi nazionali che i servizi transfrontalieri"* e poi, con riguardo specifico alla qualità dei servizi, riporta, al successivo art. 16, che le norme di qualità sono fissate *"dagli Stati membri per i servizi nazionali; dal Parlamento europeo e dal Consiglio per i servizi transfrontalieri intracomunitari"*. Gli invii internazionali extra-UE non sono menzionati dalla direttiva, in ragione del fatto che per tale tipologia di invii è competente l'organismo internazionale UPU (Unione Postale Universale) a cui è rimandata la fissazione delle regole per gli scambi postali internazionali: i servizi postali internazionali non possono essere disciplinati a livello di singolo Stato, considerato che il regolatore nazionale può incidere solo sulla tratta all'interno del proprio territorio e non su quella ulteriore relativa al territorio di un altro Stato.

84. Ciò nondimeno, l'esigenza di monitorare le prestazioni rese dal FSU per la tratta nazionale degli invii destinati a un Paese extra-UE o provenienti da un Paese extra-UE permane anche in assenza di specifici obiettivi di qualità fissati a livello nazionale. A tal fine, si ritiene opportuno che Poste Italiane trasmetta all'Autorità, con cadenza semestrale, i relativi dati, così da consentire il monitoraggio delle tempistiche di gestione di tali invii per i profili di competenza dell'Autorità.

Domanda 7) Si condivide l'opportunità di monitorare le tempistiche di gestione degli invii internazionali extra-UE – per la tratta nazionale – prevedendo specifici obblighi informativi – a cadenza regolare – in capo al FSU?

3.8 Obblighi per soggetti terzi che gestiscono punti di accettazione

Descrizione

85. Come sopra rappresentato, una delle principali novità nella disciplina del servizio universale introdotte dalla Legge di Bilancio 2026 riguarda la possibilità riconosciuta al FSU di utilizzare come punti di accesso alla rete postale a disposizione degli utenti anche punti di soggetti terzi (ad esempio, esercizi commerciali quali tabaccai, edicole etc.). In

considerazione di ciò, in sede di avvio del procedimento (delibera n. 79/26/CONS, allegato A), si è ritenuto opportuno acquisire informazioni e osservazioni da parte dei soggetti interessati circa l'impatto di tale estensione dei punti di accesso alla rete postale sulla regolamentazione della qualità dei servizi. In particolare, è stato posto il seguente quesito: *“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?”*.

Osservazioni degli operatori

86. Secondo Poste Italiane sarebbe opportuno prevedere *standard* di qualità uniformi, indipendentemente dalla circostanza che l'utente acceda ai servizi universali attraverso punti di accesso gestiti direttamente da Poste Italiane o da soggetti terzi.

Proposta dell'Autorità

87. Il legislatore, nell'introdurre la possibilità di ricorrere a punti di accesso presso soggetti terzi, ha espressamente ribadito la piena responsabilità del fornitore del servizio universale per la corretta erogazione dei servizi, anche quando l'attività sia svolta avvalendosi di tali soggetti (art. 1, comma 857, n. 3, lettere e) e f)).

88. Inoltre, il legislatore ha espressamente previsto che il FSU rimane responsabile delle violazioni connesse agli obblighi di espletamento del servizio universale anche tramite i punti di accesso dei soggetti terzi: *«1. Il fornitore del servizio universale, in caso di violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, anche tramite i punti di accesso dei soggetti terzi di cui all'articolo 12, comma 4, è punito con la sanzione pecuniaria amministrativa da quindicimila euro a cinquecentomila euro»*; (articolo 21, comma 1, del d.lgs. 261/1999, come sostituito dalla legge di bilancio 2026).

89. Ne deriva che, ai fini della qualità del servizio universale, Poste Italiane è tenuta ad adoperarsi affinché il livello qualitativo delle prestazioni sia il medesimo, indipendentemente dal punto attraverso il quale il servizio viene erogato o l'invio viene immesso nella rete postale. La scelta organizzativa di avvalersi di punti di accesso terzi non può, infatti, tradursi in una differenziazione degli *standard* applicabili né in una riduzione delle garanzie riconosciute agli utenti finali. Al tempo stesso, occorre considerare che l'Autorità, in linea di principio, non può intervenire sui punti di accesso terzi, non essendo questi ultimi destinatari diretti della disciplina di qualità del servizio universale. Gli obblighi e le relative responsabilità devono pertanto restare in capo al fornitore del servizio universale, che è chiamato a organizzare e presidiare la rete di accettazione in modo tale da assicurare il rispetto degli *standard* minimi previsti, anche quando il servizio sia reso tramite soggetti terzi. Tale impostazione è necessaria anche per evitare che gli operatori alternativi risultino svantaggiati nel confronto competitivo

con Poste Italiane sotto questo specifico profilo. Se, infatti, il ricorso a punti di accesso terzi comportasse condizioni qualitative meno stringenti o modalità operative più favorevoli per il fornitore del servizio universale, ne deriverebbe un possibile squilibrio concorrenziale a danno degli altri operatori. Per tale ragione, i livelli minimi di qualità del servizio universale devono applicarsi anche agli invii immessi nella rete postale mediante accettazione presso soggetti terzi, fermo restando che la responsabilità del loro rispetto resta integralmente in capo a Poste Italiane.

Domanda 8) Si condivide la proposta di fissare obiettivi di qualità per i SU indipendentemente dalla tipologia del punto di accesso, inclusi quindi anche quelli di soggetti terzi?

3.9 Obiettivi e *target* ulteriori rispetto ad affidabilità e regolarità

Descrizione

90. In sede di avvio del procedimento (delibera n. 79/26/CONS, allegato A) è stato chiesto ai soggetti interessati se si ritenesse opportuna l'introduzione di parametri di misurazione della qualità ulteriori rispetto a quelli tradizionalmente adottati: *“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?”*.

91. Inoltre, sempre con riguardo ai sistemi di valutazione della qualità dei servizi, è stato posto il seguente quesito: *“Si ritiene utile stabilire specifiche tecniche ulteriori rispetto a quelle definite a livello dell'Unione europea?”*.

Osservazioni degli operatori

92. Poste Italiane ritiene che l'attuale sistema di misurazione sia fondato su indicatori consolidati e facilmente misurabili e sottolinea, in particolare, come il secondo *target* di qualità, riferito al 98% degli invii sia un indicatore efficace dell'affidabilità e della regolarità della fornitura del servizio universale.

93. La Società ritiene, poi, che aggiungere delle specifiche tecniche nazionali a quelle dettate a livello sovranazionale dagli organismi tecnici europei all'uopo istituiti rischierebbe di determinare duplicazioni e oneri ingiustificati.

94. AREL suggerisce di aggiungere per la posta registrata un indicatore di qualità riferito al tasso di recapito al primo tentativo, al fine di misurare l'efficienza operativa del servizio senza reiterazione dei tentativi di recapito.

Proposta dell'Autorità

95. L'unico soggetto ad aver manifestato l'esigenza di introdurre nuovi parametri di misurazione della qualità, aggiuntivi rispetto a quelli già esistenti, è AREL, mentre Poste Italiane non ha ravvisato la necessità di specifiche tecniche ulteriori rispetto a quelle già definite dagli organismi tecnici europei competenti. In particolare, AREL propone di introdurre, per la sola posta registrata, un indicatore riferito al tasso di recapito al primo tentativo. Si tratta di un parametro che, in astratto, potrebbe offrire elementi utili per valutare la qualità del servizio; tuttavia, la sua introduzione come vero e proprio obiettivo regolatorio richiede cautela, anche in considerazione dei casi in cui il mancato recapito al primo tentativo dipenda da circostanze non imputabili al fornitore, quali l'assenza del destinatario presso l'indirizzo indicato.

96. Più in generale, in assenza di specifiche esigenze operative o di criticità tali da giustificare un intervento regolatorio ulteriore, l'introduzione di nuovi indicatori di qualità non risulterebbe necessariamente efficace nell'ambito del complessivo modello di misurazione già esistente, fondato su parametri consolidati relativi ai tempi di recapito. Essa rischierebbe, infatti, di appesantire il quadro regolatorio senza apportare un effettivo valore aggiunto in termini di tutela degli utenti, determinando al contempo maggiori oneri sia sul piano dell'adeguamento normativo e tecnico della rete postale, sia su quello dei sistemi di verifica e certificazione del raggiungimento degli obiettivi.

97. Ciò non esclude, tuttavia, che alcuni indicatori, quali il tasso di furto o smarrimento degli invii, il tasso di manomissioni o danneggiamenti, possano svolgere una funzione informativa rilevante ai fini dell'individuazione delle aree di miglioramento del servizio. Tali parametri consentirebbero, infatti, di monitorare aspetti qualitativi non pienamente intercettati dai soli tempi di recapito e di rilevare eventuali criticità ricorrenti lungo le diverse fasi della catena postale, incluse l'accettazione, la ricezione, il trasporto e la consegna.

98. Pertanto, più che introdurre nuovi obiettivi regolatori vincolanti, appare preferibile valorizzare tali indicatori nell'ambito dell'attività di vigilanza e monitoraggio dell'Autorità, prevedendo che il fornitore del servizio universale trasmetta, su base annuale, dati aggiornati sul loro andamento, così da consentire una valutazione più puntuale dell'affidabilità e della regolarità della fornitura dei servizi universali e orientare eventuali interventi correttivi mirati.

Domanda 9) Si condivide l'opportunità di introdurre specifici obblighi informativi a carico del FSU per consentire il monitoraggio annuale di parametri quali il tasso di furto/smarrimento degli invii, il tasso di manomissioni/danneggiamenti?

3.10 Le verifiche sul rispetto degli obiettivi di qualità

Descrizione

99. Un'altra tematica oggetto di valutazione nel presente procedimento riguarda l'opportunità di aggiornare le modalità di svolgimento dei controlli sul rispetto degli obiettivi di qualità. 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).

100. Attualmente, all'organismo specializzato sono affidate esclusivamente le attività di controllo campionario relative ai servizi non tracciati, e in particolare alla posta ordinaria. Per i servizi tracciati, invece, quali le raccomandate e le notifiche degli atti giudiziari, la verifica del raggiungimento degli obiettivi di qualità è effettuata sulla base della rendicontazione dei tempi di recapito risultanti dai sistemi di tracciatura del fornitore del servizio universale. In tale contesto, con la delibera n. 79/26/CONS, allegato A, l'Autorità ha sottoposto a consultazione il seguente quesito: “*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?*”.

Osservazioni degli operatori

101. Secondo Poste Italiane l'affidamento delle verifiche di qualità a un soggetto terzo anche per i servizi tracciati presenta criticità sia in termini di affidabilità dei risultati, sia in termini di economicità del sistema. Il sistema vigente per i servizi tracciati - che prevede una rendicontazione da parte di Poste Italiane all'Autorità, con cadenza semestrale, dei tempi di recapito della totalità degli invii, rilevati con processi sottoposti a certificazione - è sicuramente più attendibile rispetto a una qualsivoglia indagine campionaria che monitorerebbe i tempi di recapito per un numero limitato di invii. Inoltre, dal punto di vista economico, l'affidamento ad un soggetto terzo di verifiche campionarie ulteriori comporterebbe una maggiorazione del relativo costo a carico del FSU. Lo svolgimento dell'indagine campionaria – prosegue PI – comporterebbe altresì l'immissione nella rete postale di un considerevole numero di invii campione, con conseguente sovraccarico.

Proposta dell'Autorità

102. Le osservazioni formulate da Poste Italiane non appaiono idonee a escludere, in linea di principio, l'opportunità di affidare a un organismo indipendente anche la verifica della qualità dei servizi tracciati, incluse le raccomandate. Al contrario, proprio l'andamento non soddisfacente della qualità registrata per tali servizi rende necessario rafforzare le modalità di controllo, assicurando che la misurazione degli obiettivi non dipenda esclusivamente dai sistemi e dalle rendicontazioni del fornitore del servizio universale. Tale esigenza assume particolare rilievo in considerazione della natura dei servizi interessati: raccomandate, notifiche e, più in generale, servizi postali a valore aggiunto costituiscono segmenti sui quali Poste Italiane e operatori alternativi competono direttamente e rispetto ai quali la qualità del recapito rappresenta un elemento essenziale della scelta dell'utente e della contendibilità dell'offerta.

103. Proprio per tale ragione, l'esigenza di una verifica indipendente appare, per questi servizi, persino più rilevante che per la posta ordinaria, poiché consente di garantire condizioni di trasparenza, terzietà e parità competitiva nella valutazione delle prestazioni rese dal fornitore del servizio universale. Non può quindi ritenersi sufficiente che il controllo resti interamente fondato su dati prodotti e governati dallo stesso operatore sottoposto a verifica, anche qualora i relativi processi siano oggetto di certificazione. Quanto alle criticità prospettate in ordine all'attendibilità e ai costi di una rilevazione campionaria, si osserva che la metodologia già utilizzata per gli altri servizi universali si è dimostrata, nel tempo, efficace e rigorosa, consentendo di rilevare in modo attendibile il rispetto degli standard di qualità e di fornire all'Autorità elementi conoscitivi autonomi rispetto alle rendicontazioni del fornitore del servizio universale. L'eventuale estensione di tale modello ai servizi tracciati potrebbe essere calibrata in modo proporzionato, tenendo conto delle specificità operative dei servizi interessati, al fine di contenere gli oneri aggiuntivi e prevenire effetti di sovraccarico sulla rete, senza tuttavia rinunciare al presidio essenziale rappresentato da una verifica indipendente.

104. L'esigenza di una verifica indipendente potrebbe essere soddisfatta, inoltre, mediante l'utilizzo dei dati registrati dai sistemi informativi di Poste Italiane per il tracciamento degli invii postali, prevedendo specifici KPI a supporto delle attività di monitoraggio. In particolare, l'analisi dei dati potrebbe essere focalizzata sugli esiti dei recapiti e sulla gestione delle giacenze così da monitorare gli effettivi livelli di qualità dei servizi postali universali. La definizione di appropriati KPI renderebbe l'attività di vigilanza dell'Autorità sulla regolarità e affidabilità del servizio più effettiva ed efficace.

Domanda 10) Si condivide la proposta di affidare ad un organismo terzo le verifiche degli obiettivi di qualità per i servizi tracciati forniti dal FSU e di prevedere in capo al FSU obblighi aggiuntivi di rendicontazione sugli standard di qualità effettivamente garantiti agli utenti finali?

Domanda 11) Si condivide l'opportunità di prevedere un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi postali tracciati basato sull'analisi strutturata dei dati generati dai sistemi di rilevazione di Poste Italiane, prevedendo specifici KPI?

3.11 Obiettivi di qualità dei servizi erogati presso gli uffici postali

Descrizione

105. L'Autorità, con la delibera n. 331/20/CONS, ha stabilito norme a garanzia della continuità e dell'affidabilità dei servizi erogati presso gli uffici postali. Tale disciplina riguarda, in particolare, gli orari di apertura e di chiusura al pubblico degli uffici postali (artt. 1 e 2), il tempo medio massimo di attesa per un utente prima di essere servito allo sportello che non deve superare i 25 minuti (art. 3), l'abbattimento delle barriere architettoniche, al fine di garantire la completa accessibilità delle categorie di utenti più deboli (tali interventi devono interessare annualmente almeno il 2% degli uffici postali, in aggiunta a quelli già conformi alla normativa vigente, fino al completo adeguamento di tutta la rete - art. 4), le priorità da assegnare agli utenti vulnerabili (disabili, anziani con età superiore ai 75 anni, donne in avanzato stato di gravidanza) (art. 5). Al riguardo è stato posto il seguente quesito: *“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?”*.

106. Sempre con riguardo alle più ampie garanzie a favore degli utenti, aggiuntive rispetto agli obiettivi di qualità sui tempi di recapito, è stato posto il seguente quesito (delibera n. 79/26/CONS, allegato A): *“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?”*.

Osservazioni degli operatori

107. Poste Italiane ritiene che la normativa vigente sulla qualità dei servizi erogati presso gli uffici postali contenga *standard* pienamente idonei a garantire un livello di servizio adeguato a rispondere alle esigenze dell'utenza.

108. La Società ritiene, inoltre, che il vigente quadro degli obblighi informativi e degli strumenti di trasparenza sia già ampiamente strutturato e presidiato, a tutela sia degli utenti finali sia degli operatori alternativi e non necessari, pertanto, di ulteriori misure. Esso si articola in una pluralità di canali e strumenti dedicati – quali il sito *web*, la carta dei servizi, gli avvisi presso gli uffici postali – che assicurano la più ampia trasparenza

delle condizioni dei servizi, ivi inclusa la pubblicazione periodica degli esiti dei reclami e delle segnalazioni presentati dagli utenti.

109. Anche AREL ritiene fondamentale il diritto degli utenti e degli operatori alternativi ad accedere a informazioni precise, aggiornate e comprensibili in merito alle condizioni generali di servizio e ai livelli di qualità garantiti.

Proposta dell'Autorità

110. Preso atto che non sono state acquisite posizioni di soggetti interessati che evidenzino lacune o esigenze di miglioramento della disciplina dettata dalla delibera n. 331/20/CONS, si ritiene di confermare le misure regolamentari a suo tempo adottate dall'Autorità, che contribuiscono alla garanzia di livelli di qualità elevati a favore degli utenti, comprese le categorie vulnerabili.

111. In particolare, la citata delibera n. 331/20/CONS prevede uno *standard* di qualità annuale relativo al rispetto degli orari di apertura al pubblico degli uffici postali pari al 99,8% a livello nazionale, con una riduzione dello 0,5% a livello regionale (art. 1). Lo *standard* di qualità annuale relativo al rispetto degli orari di chiusura è pari, invece, al 99,97% a livello nazionale, con una riduzione dello 0,2% a livello regionale (art. 2). Inoltre, si prevede un tempo massimo di attesa per utente, prima di essere servito allo sportello per i servizi universali, non superiore a 25 minuti (art. 3). Ulteriori *standard* di qualità riguardano l'abbattimento delle barriere architettoniche, pari a 2% incrementale di uffici postali all'anno, (art. 4) e la priorità di servizio allo sportello per gli utenti appartenenti alle categorie meritevoli di maggior tutela (disabili, anziani con età superiore ai 75 anni, donne in avanzato stato di gravidanza) (art. 5). Infine, è prevista una apposita procedura di gestione dei reclami presentati dagli utenti negli uffici postali riguardanti la fruizione dei servizi universali (art. 6).

112. Il quadro giuridico a presidio della qualità dei servizi è inoltre completato dagli obblighi informativi volti ad assicurare la trasparenza delle condizioni di offerta dei servizi. In particolare, l'art. 7 (intitolato "qualità dei servizi") della "Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza" (allegato A alla delibera n. 109/25/CONS) prescrive, non solo al FSU, ma anche a tutti gli operatori postali, di rendere noti, nelle carte dei servizi, gli indicatori di qualità di ciascun servizio offerto. Inoltre, al fine di assicurare un adeguato monitoraggio dei livelli di qualità dei servizi effettivamente conseguiti dalle imprese, gli operatori hanno l'obbligo di trasmettere all'Autorità a cadenza regolare (entro la fine dell'anno precedente a quello di riferimento), i risultati di qualità conseguiti con gli opportuni elementi di raffronto con i periodi immediatamente precedenti. Si ritiene, nondimeno, necessario che siano affissi avvisi sui punti di contatto fisici informazioni in merito alle diverse forme di tutela e di priorità in

modo da consentire anche agli utenti non digitalizzati e non abituati all'uso del totem di conoscere i propri diritti.

Domanda 12) Si condivide l'opportunità di confermare le misure regolamentari di cui alla delibera n. 331/20/CONS, sulla qualità dei servizi erogati presso gli uffici postali, e alla delibera n. 109/25/CONS, sulle carte dei servizi? Si condivide l'opportunità di introdurre l'obbligo di affissione sui punti di contatto fisici delle informazioni relative alle modalità di esercizio dei propri diritti (reclami, carte dei servizi, priorità di essere serviti, etc.)?