

Allegato B alla delibera n. 293/18/CONS

Documento per la consultazione pubblica sulle

Integrazioni alla delibera n. 621/15/CONS recante “*Condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane*”

INDICE

1	Introduzione.....	2
2	L’iter istruttorio	3
3	Il quadro normativo	4
3.1	Gli invii di altro operatore rinvenuti nella rete di Poste Italiane.....	4
3.2	Le condizioni del servizio di restituzione <i>ex</i> delibera n. 621/15/CONS	4
3.3	Il contenzioso	5
3.4	Il servizio di restituzione e l’accesso alla rete di raccolta.....	6
3.5	Il servizio di restituzione e gli obblighi gravanti in capo agli AO.....	7
4	L’analisi del fenomeno	10
4.1	Gli invii rinvenuti.....	10
4.2	Gli invii giacenti	13
4.3	Le attività del servizio di restituzione.....	14
5	I costi del servizio di restituzione	16
5.1	I costi dichiarati da PI	16
5.2	Le stime fornite dagli AO	17
5.3	<i>Benchmark</i> internazionale.....	19
5.4	Le valutazioni dell’Autorità.....	22
6	Le ulteriori proposte dell’Autorità.....	30
6.1	Determinazione della soglia.....	30
6.2	Condizioni applicabili al servizio di accesso in raccolta	32
6.3	Condizioni di restituzione dei resi	34
6.4	Ulteriori misure di carattere informativo	35

1 INTRODUZIONE

1. Come previsto dall'art. 5, comma 2, della delibera n. 384/17/CONS, il 27 ottobre 2017 l'Autorità ha avviato, mediante comunicazione sul proprio sito *web*, il procedimento istruttorio concernente le integrazioni alla delibera n. 621/15/CONS recante "*Condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane*".

2. La delibera n. 621/15/CONS ha stabilito che la metodologia di *pricing* per i servizi di restituzione fosse quella dei costi incrementali. Successivamente, con la delibera n. 384/17/CONS recante "*Riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane*", l'Autorità ha osservato che il fenomeno degli invii di corrispondenza affidati ad altri operatori (di seguito anche "AO") e rinvenuti erroneamente nella rete di Poste Italiane dovrebbe essere quantitativamente contenuto perché derivante, in prevalenza, dall'errata postalizzazione degli invii da parte dei clienti di altri operatori e, comunque, dovrebbe ridursi via via nel tempo con il progressivo perfezionamento del sistema d'informazione alla clientela sulle modalità di invio. Una percentuale di rinvenimenti elevata, viceversa, deve essere considerata una manifestazione di inefficienze nei sistemi di informazione alla clientela o di carenze infrastrutturali della rete di raccolta degli operatori alternativi che, per evitare tali disfunzioni e garantire la certezza e la regolarità del recapito, devono ricorrere alla rete di PI.

3. In virtù di tali considerazioni, l'Autorità ha stabilito di avviare un procedimento volto a definire una soglia di volumi superata la quale si assume che il servizio di restituzione di cui alla delibera n. 621/15/CONS sia un servizio di accesso in raccolta, apportando le dovute modifiche ed integrazioni alla delibera n. 621/15/CONS.

4. Ulteriore obiettivo del procedimento è quello di ridefinire le tariffe del servizio di restituzione fissate da PI secondo quanto previsto dalla delibera n. 621/15/CONS. Tale revisione è stata, peraltro, richiesta in diverse occasioni dagli AO interessati dal fenomeno.

5. Nei paragrafi seguenti, dopo una breve descrizione dell'*iter* istruttorio e della disciplina attualmente vigente per i servizi di restituzione, si analizza quantitativamente il fenomeno a livello nazionale e europeo, per poi illustrare le proposte di modifica della delibera n. 621/15/CONS.

2 L'ITER ISTRUTTORIO

6. Nella comunicazione di avvio del procedimento, l'Autorità ha invitato gli operatori interessati a far pervenire le proprie osservazioni entro 30 giorni.

7. Nel mese di novembre, entro i termini previsti, gli Uffici hanno ricevuto contributi scritti dagli operatori: Globe Postal Service S.r.l. (di seguito anche "GPS"), Nexive S.p.A. (di seguito anche "Nexive"), Poste Italiane (di seguito anche "PI") e Consorzio di tutela A.RE.L. (di seguito anche "AREL"). Successivamente, dopo la scadenza dei termini, è stato presentato da GPS un ulteriore contributo che riprendeva sostanzialmente gli orientamenti già delineati in precedenti contributi dell'operatore.

8. Sempre nel mese di novembre, al fine di acquisire informazioni sugli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete dell'FSU, gli Uffici hanno chiesto a PI le seguenti informazioni:

- il numero di invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella propria rete nel periodo 2014-2017 con la relativa provenienza (da flusso vuotatura cassetta o da centro di distribuzione);
- i nominativi degli operatori che hanno aderito alle Condizioni generali di contratto (CGC) del servizio di restituzione o che hanno avviato a tal fine una interlocuzione con PI.

9. Sulla base delle informazioni acquisite da PI, si è reso necessario chiedere agli operatori alternativi coinvolti, i volumi di invii singoli e multipli da essi gestiti al fine di valutare per ognuno di essi l'incidenza del fenomeno.

10. Con nota del 7 dicembre 2017 sono stati richiesti a PI i dati sui costi sostenuti per le diverse fasi del processo di restituzione derivanti dalla separazione contabile 2016, nonché un'analisi di fattibilità per l'automatizzazione di parte o dell'intero processo di restituzione.

11. Infine, l'Autorità ha trasmesso a PI nei mesi di febbraio e marzo due ulteriori richieste di chiarimenti in merito alle informazioni trasmesse dalla società il 22 dicembre 2017, nonché una descrizione più particolareggiata di alcune delle fasi del processo di restituzione, della metodologia utilizzata per il calcolo dei costi, del *sequencing* e del centro di meccanizzazione (di riferimento o accentrate) in cui vengono eseguite le attività.

3 IL QUADRO NORMATIVO

3.1 Gli invii di altro operatore rinvenuti nella rete di Poste Italiane

12. Al fine di tutelare l'interesse degli utenti, la delibera n. 385/13/CONS aveva modificato le condizioni generali del servizio universale stabilendo che gli invii degli altri operatori, rinvenuti nella rete di PI, non potessero più essere distrutti o restituiti al mittente (ove identificabile), come previsto in precedenza, ma dovessero rientrare nella disponibilità degli AO. In tal modo gli AO avrebbero potuto portare a termine il servizio recapitando gli invii ai destinatari. A tal fine era previsto che fosse PI a restituire gli invii agli AO in base, tuttavia, ad un accordo delle parti sulla misura del corrispettivo, sulle modalità e sui termini della restituzione, e con la possibilità, in caso di mancato accordo, di chiedere l'intervento dell'Autorità.

13. In ragione della diffusività del fenomeno e della scarsa efficacia di interventi episodici nelle ipotesi di mancato accordo, l'Autorità con la delibera n. 621/15/CONS ha definito in via regolamentare i contenuti più rilevanti dei rapporti tra PI ed AO, indicando specifici criteri e previsioni che PI avrebbe dovuto poi recepire nelle proprie condizioni generali di contratto (di seguito "CGC") del servizio di restituzione.

3.2 Le condizioni del servizio di restituzione ex delibera n. 621/15/CONS

14. L'Autorità con la delibera n. 621/15/CONS, fermo restando il divieto di PI di distruggere (o restituire al mittente) gli invii ed il correlativo obbligo degli AO di rientrare nella disponibilità degli invii, come già previsto dalla delibera n. 385/13/CONS, ha fissato i criteri per definire le condizioni economiche e alcune condizioni giuridiche essenziali per il servizio di restituzione degli invii postali affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di PI, colmando in tal modo il vuoto regolamentare relativo ad un fenomeno nuovo e in rapida crescita, manifestatosi a seguito della liberalizzazione del mercato postale.

15. Per quanto riguarda le condizioni giuridiche, la delibera ha stabilito che gli AO possono rientrare nella disponibilità dei propri invii o attraverso la conclusione di un accordo con PI o mediante l'adesione alle condizioni generali di contratto del servizio di restituzione. Queste ultime devono essere predisposte da PI in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 621/15/CONS.

16. Per quanto riguarda le modalità per consentire agli AO di avere nuovamente la disponibilità dei propri invii, oltre alla restituzione "diretta" ad opera di PI attraverso la consegna all'indirizzo indicato dall'AO, modalità già prevista dalla delibera n. 385/13/CONS, l'articolo 2 della delibera in esame ha introdotto, quale ulteriore modalità di restituzione, anche il ritiro degli invii ad opera degli AO presso uno o più centri di smistamento (CMP).

17. In materia di condizioni economiche, l'articolo 3 della delibera ha fissato i seguenti criteri:

- per la restituzione diretta ad opera di PI, vale a dire la consegna all'indirizzo dell'AO, PI nelle CGC deve fissare un prezzo pari a quello stabilito per il servizio di corrispondenza ordinaria per le imprese, ridotto proporzionalmente in relazione ai termini massimi a disposizione di PI per comunicare il numero degli invii rinvenuti e per effettuare la consegna degli stessi;
- per le altre modalità di restituzione, che prevedono il ritiro ad opera degli AO (presso uno, più o tutti i CMP), i prezzi devono essere orientati ai costi addizionali che PI sostiene specificamente per le attività strettamente connesse alla fornitura del servizio di restituzione.

18. Per tutte le modalità di restituzione, sono previsti sconti per quantità, calcolati su base annua e determinati in base a criteri analoghi a quelli previsti per i servizi destinati alle imprese.

19. L'orientamento ai costi addizionali, previsto per tutte le modalità di restituzione differenti dalla consegna diretta, esclude che PI possa recuperare i costi comuni ad altri servizi, ovvero sia i costi che PI sosterrrebbe in ogni caso a prescindere dal fatto che vi siano rinvenimenti di altri operatori nella propria rete.

20. L'AGCOM ha ritenuto opportuno utilizzare questa modalità di *pricing* al fine di evitare che gli altri operatori fossero chiamati a contribuire alla copertura di costi che PI sostiene ordinariamente per svolgere il normale ciclo delle sue attività come sarebbe avvenuto, invece, utilizzando il cosiddetto criterio del costo pieno.

3.3 Il contenzioso

21. PI ha predisposto e pubblicato un nuovo testo delle CGC conforme alle previsioni della delibera n. 621/15/CONS; nel contempo, tuttavia, la medesima società ha contestato dinnanzi al TAR Lazio il criterio dei costi addizionali per la restituzione degli invii rinvenuti nei CMP fissato dalla delibera n. 621/15/CONS e poi recepito nelle proprie condizioni generali di contratto. Secondo l'operatore il problema dei rinvenimenti era imputabile ad inadempienze e carenze infrastrutturali degli altri operatori e, di conseguenza, al fine di evitare effetti distorsivi del mercato, l'Autorità avrebbe dovuto far riferimento al criterio del costo pieno anziché a quello del costo incrementale.

22. Il TAR accoglieva parzialmente il ricorso di PI, annullando la delibera nella parte relativa ai criteri per la determinazione delle condizioni economiche. In particolare, il TAR, con la sentenza n. 9902/2016, ha sostenuto che *“il servizio di restituzione ad altri operatori degli invii errati non si differenzia, per costi, dai servizi ordinari e, dunque, ai fini della determinazione del suo prezzo, va considerato il costo pieno, tenuto conto dunque in ogni caso anche del costo, pro quota, di svuotamento delle cassette”*.

23. Con sentenza n. 4460 del 25 settembre 2017 il Consiglio di Stato, sez. VI, ha accolto il ricorso in appello proposto dall'Autorità ritenendo corretto il principio di orientamento delle tariffe di restituzione al costo incrementale.

24. Nelle motivazioni il Consiglio di Stato ha osservato in particolare che *“il rispetto dei principi, di derivazione comunitaria [...] di non discriminazione e di trasparenza dei relativi costi debba essere verificato nell’ambito e all’interno di ogni specifico servizio assolto dal fornitore del servizio universale, e non in rapporto al servizio nel suo complesso, attesa la possibile diversità della struttura e composizione dei costi in relazione ai singoli servizi”*. Ha proseguito poi affermando che *“deve ritenersi rispondente a un ragionevole bilanciamento degli interessi in contesa e conforme ai criteri tariffari stabiliti dagli artt. 12 della direttiva 97/67/CE e 13, comma 3, d.lgs. n. 261/1999 il riferimento tariffario ai costi incrementali (aggiuntivi o evitabili) rapportati alle fasi di lavorazione specificamente riferibili al servizio di restituzione, consentendo il criterio adottato a Poste Italiane di recuperare i costi che non sosterebbe se non fornisse il servizio in questione”* anche alla luce del fatto che *“in una prospettiva di lungo termine il servizio di restituzione dovrebbe essere destinato ad esaurirsi con il perfezionamento delle modalità di invio da parte dei vari operatori e del sistema d’informazione della clientela”* (enfasi aggiunta).

3.4 Il servizio di restituzione e l’accesso alla rete di raccolta

25. Nel procedimento sul *“Riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all’infrastruttura postale di Poste Italiane”* l’Autorità è ritornata sul tema delle restituzioni degli invii di altri operatori.¹

26. In particolare l’Autorità ha evidenziato come il servizio di restituzione presenti alcune analogie con il servizio di accesso per la raccolta, pur trattandosi di servizi con finalità distinte: mentre l’accesso alla rete di raccolta consente ad un operatore alternativo di completare la propria infrastruttura avvalendosi della rete di raccolta dell’FSU nelle aree non direttamente coperte, il servizio di restituzione è reso da PI agli operatori alternativi affinché essi rientrino in possesso degli invii a loro affidati ma erroneamente immessi nella rete dell’*incumbent*.

27. Nella delibera è stato inoltre osservato come, in genere, il fenomeno degli invii erroneamente instradati ha un’incidenza non significativa sul volume totale di invii gestito da ciascun operatori e come, invece, una percentuale di rinvenimenti elevata possa essere il sintomo di una carenza infrastrutturale, nell’accettazione e raccolta, che necessita di essere correttamente disciplinata per evitare un calo della fiducia dell’utente in ordine alla certezza e regolarità degli invii postali.

28. Al fine di prevenire fenomeni di utilizzo inefficiente del servizio di restituzione l’Autorità nel documento sottoposto a consultazione pubblica aveva quindi proposto due opzioni di regolamentazione:

¹ Cfr. delibera n. 651/16/CONS.

opzione a) introduzione di una soglia annua di restituzioni, calcolata come percentuale dei volumi rinvenuti sui volumi totali di ciascun operatore, oltre la quale l'operatore è tenuto a richiedere il servizio di accesso alla rete di raccolta di PI;

opzione b) definizione di uno schema tariffario per il servizio di restituzione che preveda un aumento più che proporzionale delle tariffe all'aumentare dei rinvenimenti.

29. Alla luce della sentenza del Consiglio di Stato n. 4460/2017, che ha riconosciuto piena legittimità al principio dell'orientamento ai costi delle tariffe del servizio di restituzione stabilito con la delibera n. 621/15/CONS, l'*opzione b* non è risultata più percorribile. Se, infatti, le tariffe di restituzione aumentassero in modo non lineare rispetto all'aumento dei volumi dei rinvenimenti le stesse si porrebbero in diretto contrasto con il principio di orientamento ai costi incrementali.

30. Per questa ragione con la delibera n. 384/17/CONS che ha concluso il procedimento concernente il "*Riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane*", l'Autorità ha stabilito che, l'unica opzione percorribile delle due poste in consultazione, era l'*opzione a*, consistente nella fissazione di una soglia annua di restituzioni, calcolata come percentuale dei volumi rinvenuti sui volumi totali di ciascun operatore, oltre la quale l'operatore è tenuto a richiedere l'accesso alla rete di raccolta. L'articolo 5 di tale delibera prevedeva, infine, l'avvio di un'istruttoria per la definizione di tale soglia.

3.5 Il servizio di restituzione e gli obblighi gravanti in capo agli AO

31. Il tema dei rinvenimenti è emerso anche nell'ambito dei provvedimenti sanzionatori nei confronti di *Express Group S.r.l* e di *Globe Postal Service S.r.l.* per la violazione degli obblighi connessi all'espletamento dei servizi postali previsti dalla delibera n. 621/15/CONS.²

32. In particolare, sugli adempimenti posti a carico delle parti sono emerse perplessità derivanti dall'assenza, nella parte prescrittiva della predetta delibera n. 621 del 2015, di una chiara indicazione dell'obbligo dell'operatore alternativo di rientrare in possesso degli invii ad esso affidati e del conseguente obbligo dello stesso operatore di stipulare un contratto alle condizioni generali predisposte da PI.

33. Bisogna premettere al riguardo che, in base al quadro normativo vigente, tutti gli operatori postali hanno l'obbligo di recapitare ai destinatari la corrispondenza ad essi affidata nei tempi e secondo le modalità pattuite con i clienti (i mittenti). Si tratta di un obbligo connaturato al sistema e volto a tutelare gli interessi degli utenti.

34. La circostanza che si sia verificato un non corretto instradamento della corrispondenza e che gli invii siano rinvenuti nella rete di PI non esime certo l'AO dall'obbligo di avere nuovamente la disponibilità degli invii affidati per provvedere a

² Cfr. delibere nn. 412/17/CONS e 456/17/CONS.

recapitarli; in assenza di tale obbligo è evidente il pregiudizio per gli utenti (mancato recapito al destinatario) e l'onere non giustificato per PI (tenuta all'infinito a conservare gli invii rinvenuti). Il non corretto instradamento determina semmai la necessità di contrastare il fenomeno degli invii errati, se del caso incentivando gli AO a creare reti di accesso ai propri servizi più efficienti.

35. Le disposizioni adottate nella delibera n. 621/15/CONS pongono in essere un primo intervento regolatorio al riguardo. In particolare, secondo quanto stabilito nella delibera, l'operatore può rientrare nella disponibilità degli invii rinvenuti nella rete dell'*incumbent* mediante un accordo con PI. Tale accordo può derivare dall'adesione alle condizioni generali di contratto – predisposte da PI sulla base dei criteri previsti dalla citata delibera n. 621 del 2015 - ovvero può essere frutto di una negoziazione individuale tra le parti. Al di fuori dello strumento contrattuale non si ravvisano modalità alternative che permettano all'operatore di rientrare nella disponibilità degli invii per portare a termine il servizio per il quale l'utente ha regolarmente pagato il corrispettivo.

36. Con il presente provvedimento, pertanto, l'Autorità provvederà a chiarire meglio anche nell'articolato della predetta delibera, che l'obbligo degli AO di portare a termine il servizio, rientrando nella disponibilità degli invii, già previsto dalla delibera n. 385/13/CONS, ha come presupposto necessario e indefettibile l'obbligo di concludere un accordo con PI o attraverso una negoziazione individuale o, in assenza di questa, attraverso l'applicazione delle CGC predisposte dalla medesima società in conformità alle indicazioni di questa Autorità. Ciò al fine di permettere agli operatori alternativi di ritirare e recapitare regolarmente la corrispondenza a loro affidata, garantendo la regolare fornitura del servizio.

37. Rispetto a tale ultimo profilo - l'alternativa tra negoziazione e CGC - si ritiene opportuno per evitare lunghe e infruttuose negoziazioni, modificare l'attuale regolamentazione prevedendo l'applicazione di *default* delle CGC, conformi alle indicazioni dell'Autorità, in assenza di diverso accordo tra le parti che dovrà intervenire entro il termine di 30 giorni dalla comunicazione di PI del rinvenimento degli invii dell'AO.

38. Conseguentemente, per le fattispecie che interverranno successivamente e che saranno regolate dal presente provvedimento, l'Autorità non avrà più il potere, previsto dall'art. 18, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 385/13/CONS, di intervenire in caso di mancato accordo tra le parti, ed eserciterà, invece, il più generale potere volto alla soluzione di controversie insorte tra gli operatori sull'applicazione delle CGC.

39. Sotto un profilo strettamente procedurale, sarà chiarito, per assicurare certezza sulle regole da seguire, che in materia di controversie relative al servizio di restituzione e, ai sensi dell'art. 1, comma 3 della delibera n. 384/17/CONS, relative all'accesso alla rete, saranno applicate le norme procedurali di cui al titolo secondo del regolamento approvato con delibera n. 449/16/CONS in materia di controversie nel settore delle comunicazioni elettroniche, con l'attribuzione della competenza al Consiglio ai sensi

dell'art. 34, comma 2 del Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Domanda 1)

a) Si condividono le considerazioni dell'Autorità circa l'applicazione di *default* delle CGC in assenza di diverso accordo tra le parti?

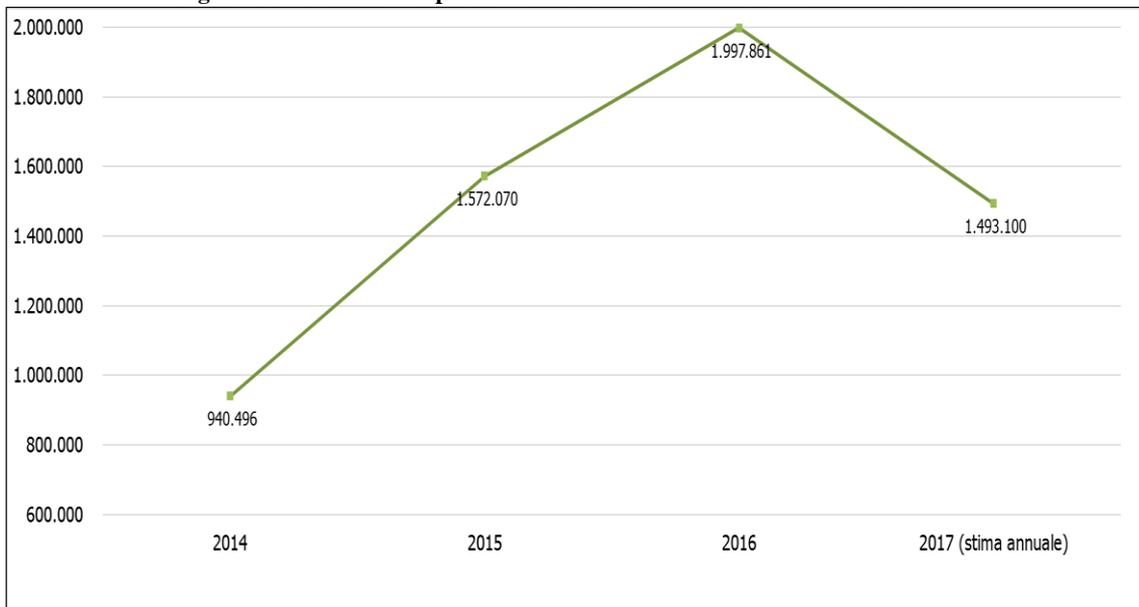
b) Si condivide la proposta dell'Autorità di applicare le norme procedurali previste per la risoluzione delle controversie in materia di comunicazioni elettroniche (titolo secondo del regolamento approvato con delibera n. 449/16/CONS) alle controversie in materia di rinvenimenti e accesso alla rete?

4 L'ANALISI DEL FENOMENO

4.1 Gli invii rinvenuti

40. Dall'analisi dei dati a disposizione dell'Autorità è emerso che il fenomeno dei rinvenimenti ha ancora dimensioni non trascurabili: nonostante la sensibile inversione di tendenza riscontrata nell'ultimo anno, nel 2017 sono stati rinvenuti nella rete di PI circa 1,5 milioni di invii di altri operatori (Figura 4.1).

Figura 4.1 - Numero complessivo di invii rinvenuti nella rete di Poste Italiane



Nota: la stima per il 2017 è effettuata sulla base dei dati relativi ai primi otto mesi dell'anno.

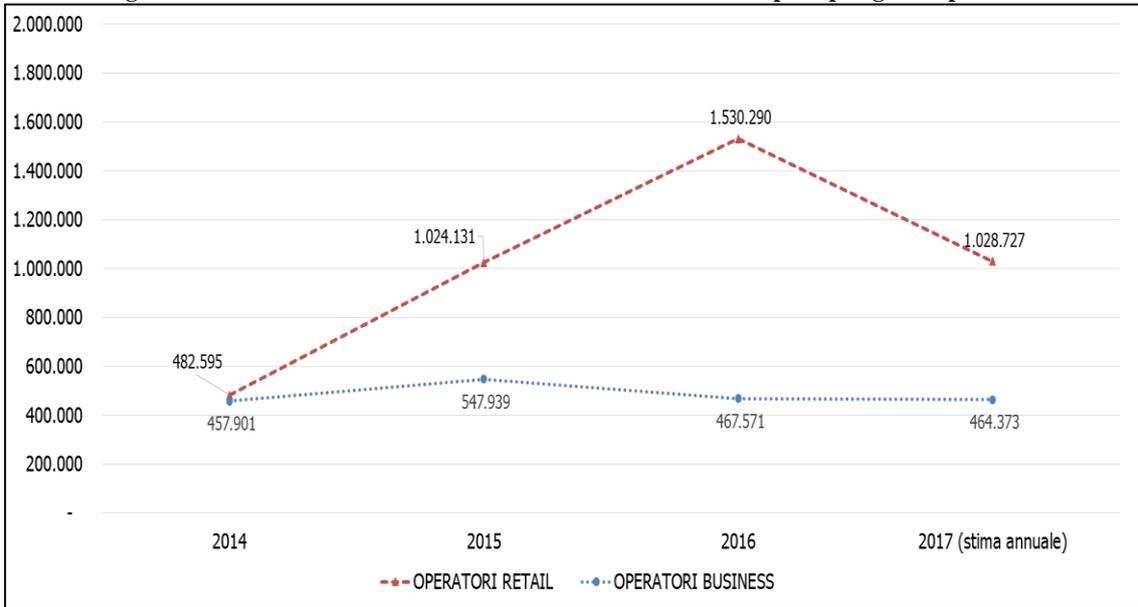
Fonte: Elaborazioni Agcom su dati operatori

41. A ben vedere, si tratta di un fenomeno che assume dimensioni molto diverse a seconda che l'operatore a cui viene affidato l'invio offra servizi *business*,³ ad es. invii multipli, o servizi *retail*,⁴ ad es. invii singoli (cfr. Figura 4.2).

³ Gli operatori "business" considerati sono Nexive S.p.A., Fulmine Group S.r.l., Smmartpost S.r.l., Defendini Logistica S.r.l., Corel S.c.a.r.l., Hibripost S.c.a.r.l., Citypost S.r.l.

⁴ Gli operatori "retail" considerati sono Express Group S.r.l., Globe Postal Service S.r.l. e Italy Post S.r.l.

Figura 4.2 - Numero di invii rinvenuti nella rete di Poste Italiane per tipologia di operatori.

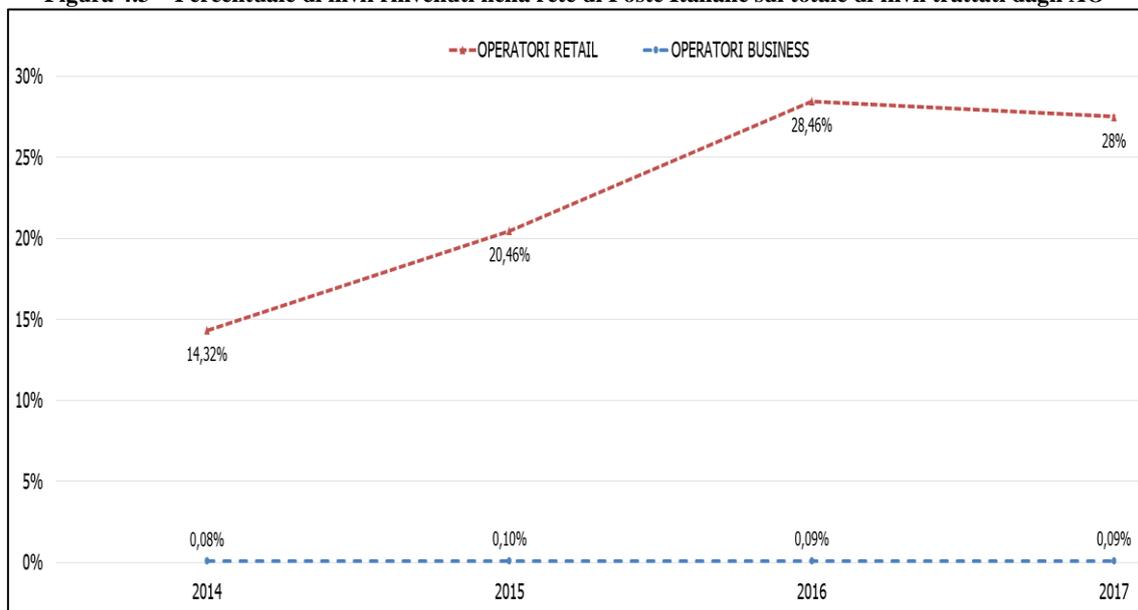


Nota: la stima per il 2017 è effettuata sulla base dei dati relativi ai primi otto mesi dell'anno.

Fonte: Elaborazioni Agcom su dati operatori

42. Inoltre, come mostra la Figura 4.3, nel caso di operatori che gestiscono principalmente invii multipli per conto di grandi clienti privati o di PA (*business*) il fenomeno è piuttosto contenuto e stabile nel tempo: negli ultimi 4 anni ha registrato un aumento di appena l'1,5% e interessa meno dello 0,1% del totale di invii trattati dagli AO. Viceversa, per gli operatori *retail* il fenomeno assume proporzioni molto più significative: il valore medio di invii dispersi rispetto al totale di volumi trattati dallo stesso AO nel periodo 2014-2017 è del 23% e in alcuni casi può superare il 50% e ciò potrebbe essere il sintomo di una carenza di tipo infrastrutturale o informativa, piuttosto che un fenomeno transitorio e fisiologico. Per tali soggetti, infatti, negli ultimi quattro anni, il volume di questo tipo di rinvenimenti è aumentato di circa il 100% sia in termini assoluti (Figura 4.2) sia in termini relativi (Figura 4.3). Peraltro, benché gli operatori *retail* gestiscano volumi nettamente inferiori rispetto agli operatori *business*, risulta che essi contribuiscono per il 69% agli invii rinvenuti nella rete di Poste Italiane.

Figura 4.3 – Percentuale di invii rinvenuti nella rete di Poste Italiane sul totale di invii trattati dagli AO



Fonte: Elaborazioni Agcom su dati operatori

43. Se si considera poi la distribuzione degli invii tra operatori che hanno aderito o non hanno aderito alle condizioni generali di contratto di PI, si osserva che il 98% degli invii singoli di operatori *retail* appartengono a soggetti che non hanno ancora sottoscritto le CGC; la percentuale risulta invertita nel caso di operatori *business* (Figura 4.4).

Figura 4.4 – Distribuzione degli invii rinvenuti per tipologia di operatore (2017, in %)



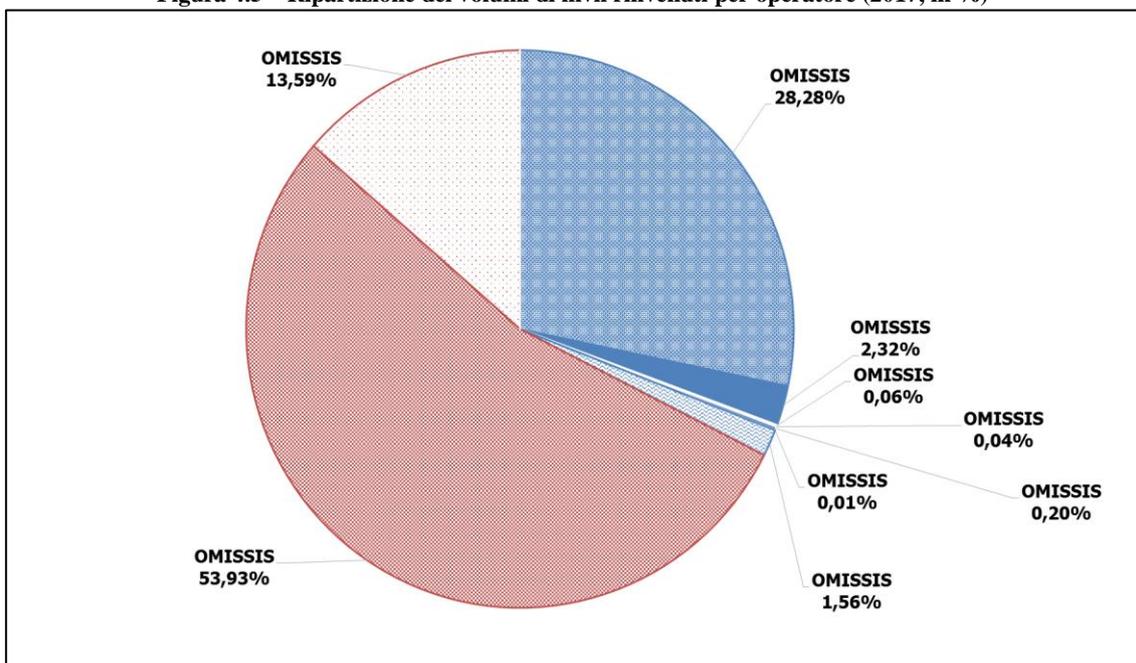
Nota: Per il 2017 il valore è stato stimato sulla base dei dati relativi ai primi otto mesi dell'anno.

Fonte: Elaborazione Agcom su dati operatori

44. Un'altra differenza tra le due tipologie di operatori è rappresentata dalla provenienza dei rinvenimenti che può risultare da flusso vuotatura cassetta o da Centro di distribuzione (CD). Per gli operatori *retail* la totalità di invii “rinvenuti” nella rete di Poste Italiane proviene dal flusso vuotatura cassette, anche in considerazione della tipologia di servizio offerto. Nel caso, invece, di operatori *business* esiste anche una componente da flusso da CD legata ad invii di AO non correttamente recapitati che sono oggetto di erroneo impossessamento da parte dei portalettere dell’FSU (cd. “resi”).⁵

45. Analizzando, infine, la ripartizione dei volumi di invii “dispersi” tra i vari operatori, si osserva che il fenomeno riguarda principalmente tre operatori ai quali, congiuntamente, sono riconducibili più del 90% degli invii rinvenuti nella rete di Poste Italiane. Due di tali soggetti sono operatori *retail* che non hanno sottoscritto le CGC.

Figura 4.5 – Ripartizione dei volumi di invii rinvenuti per operatore (2017, in %)



Fonte: Elaborazioni Agcom su dati operatori

4.2 Gli invii giacenti

46. Ove il mancato ritiro degli invii rinvenuti nella rete di PI da parte dell’operatore concorrente (cd. invii giacenti) si protragga nel tempo, si generano ripercussioni negative sia per PI sia per i clienti finali in quanto PI deve sostenere ingenti costi per lo stoccaggio

⁵ Dai dati a disposizione dell’Autorità, l’operatore maggiormente danneggiato da questa tipologia di resi sarebbe Nexive; quest’ultimo si trova in disaccordo con PI sulla quantificazione del fenomeno per cui le società si sono accordate per incaricare un soggetto terzo di monitorare i flussi al fine di individuare le corrette percentuali di provenienza degli invii.

degli invii giacenti presso i propri CMP mentre i clienti si trovano ad avere acquistato un servizio che non sarà erogato.

47. Secondo i dati forniti da PI, a settembre 2017, sono circa 4,5 milioni gli invii affidati ad altri operatori che giacciono ancora nella sua rete e non sono stati recapitati ai destinatari perché non sono mai rientrati nella disponibilità degli AO attraverso o la restituzione diretta ad opera di PI o ritiro da parte degli AO come previsto dalla delibera n. 621/15/CONS. La maggior parte di tali invii (circa l'81%) appartiene ad operatori che non hanno ancora sottoscritto le CGC o concluso un accordo individuale con PI. Il restante 19%, invece, appartiene ad operatori che, pur avendo a suo tempo sottoscritto le CGC, hanno deciso più di recente di non provvedere più al ritiro degli invii rinvenuti nella rete di PI come previsto, invece, dalle CGC.

48. Le ragioni del mancato ritiro sono differenti: alcuni lamentano una tariffa troppo elevata per il servizio di restituzione, altri contestano la correttezza della condotta dei portatelettera di PI e un operatore disconosce l'appartenenza degli invii rinvenuti.

4.3 Le attività del servizio di restituzione

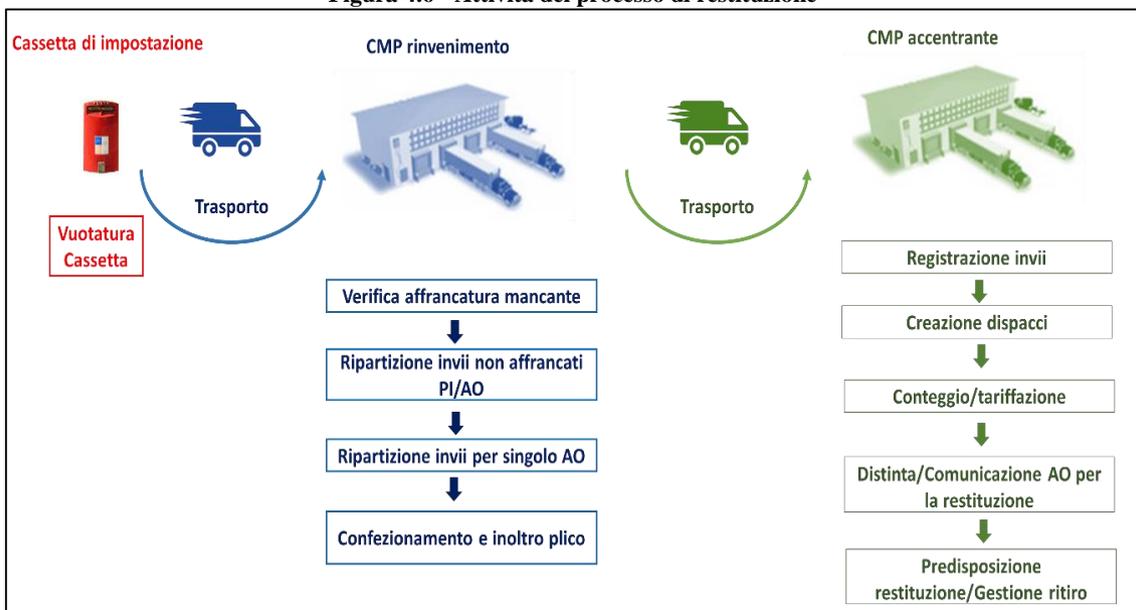
49. Le attività svolte da PI per il servizio di restituzione partono dalla vuotatura della cassetta di impostazione nella quale gli utenti imbucano per errore la corrispondenza affrancata con *sticker* di altri operatori (nella maggior parte dei casi si tratta di cartoline).

50. Come mostra la Figura 4.6, PI trasporta la corrispondenza raccolta al CMP di rinvenimento e la sottopone ad un primo smistamento che consente di individuare gli invii con affrancatura mancante/irregolare. Tra questi PI individua gli invii di altri operatori postali, ossia gli invii che presentano elementi attribuibili in modo chiaro ad un altro operatore.

51. Nella fase successiva di "ripartizione invii per singolo AO" gli addetti di PI verificano se l'AO identificato è presente nell'elenco dei soggetti che hanno sottoscritto le CGC per la restituzione degli invii e controllano la modalità di restituzione scelta (ritiro o consegna) e il CMP di accentramento a cui gli invii dovranno essere spediti.

52. Gli addetti di PI poi raggruppano la corrispondenza per singolo operatore e la trasportano al CMP accentrante dove, dopo la fase di registrazione, la consolidano in dispacci e la trasferiscono in magazzino. Successivamente, con cadenza quindicinale, PI inoltra agli operatori individuati una comunicazione scritta con l'indicazione degli invii rinvenuti e dell'importo da corrispondere. Se l'operatore procede al pagamento dell'importo dovuto, il processo si conclude con la fase di gestione del ritiro della corrispondenza a cura dell'AO o della consegna diretta da parte di PI.

Figura 4.6 - Attività del processo di restituzione



Fonte: Agcom

5 I COSTI DEL SERVIZIO DI RESTITUZIONE

5.1 I costi dichiarati da PI

53. In data 22 dicembre 2017, PI ha trasmesso all’Autorità i dati di costo relativi alle attività necessarie per il servizio di restituzione nel caso di ritiro a cura dell’AO presso un unico CMP, riferiti all’anno 2016. Come riportato nella tabella seguente, tali costi possono essere raggruppati in:

- i. *costi delle attività fino al CMP di rinvenimento* che comprendono le operazioni di vuotatura delle cassette di impostazione, il trasporto verso il CMP di rinvenimento, la classificazione e lo smistamento della corrispondenza non riconosciuta dalle macchine;
- ii. *costi delle attività presso il CMP accentrante* che includono il trasporto verso il CMP scelto dall’AO per il ritiro e tutte le operazioni svolte al suo interno e necessarie alla predisposizione del plico da restituire.

54. Tali costi vengono incrementati di circa il **[omissis]**% per tener conto delle spese generali tra cui rientrano i costi di coordinamento e di *staff*, sia territoriali sia generali. Si tratta di costi aggiuntivi che PI aggiunge a tutti i prodotti, incluso il servizio di restituzione agli altri operatori.

55. Sommando i costi relativi alle varie attività si ottiene un valore complessivo pari a 95,5 €cent/invio che risulta maggiore del prezzo di 60 €cent/invio pubblicato da PI nelle CGC per la restituzione con ritiro a cura dell’AO. Le attività che incidono maggiormente sul costo complessivo sono quelle di “accettazione e di rendicontazione” svolte presso il CMP accentrante il cui costo unitario è di **[omissis]** €cent/invio (si tratta di oltre il **[omissis]** % del costo totale).

Tabella 5.1 - Costi restituzione invii con ritiro a cura di AO presso un unico CMP

	Attività	Costo unitario (€cent)
CMP di rinvenimento	Trasporto	
	Raccolta Trasporto	[omissis]
	CMP - Vuotatura Cassetta	[omissis]
	Lavorazione interna	
	CMP - Caricare e Scaricare	[omissis]
	CMP - Prendere in carico Dispacci	[omissis]
	CMP - Movimentare all'interno dell'Ufficio	[omissis]
	CMP - Preparazione corriere indescripto	[omissis]
	CMP - Smistare Automatico Corriere	[omissis]
	CMP - Smistare Manuale Corriere	[omissis]
CMP accentrante	Trasporto	
	Trasporto al CMP accentrante	[omissis]
	Lavorazione interna	
	CMP - Caricare e Scaricare	[omissis]
	CMP - Movimentare all'interno dell'Ufficio	[omissis]
	Creazione dispaccio	[omissis]
	Accettazione e rendicontazione	
	Ripartizione AO	[omissis]
	Registrazione invii	
	Conteggio pezzi/peso + tariffa + predisposizione distinta	
	Comunicazione AO	
	Altro	
Predisposizione restituzione prodotto	[omissis]	
Gestione ritiro		
	A) Costo totale	[omissis]
	B) Spese generali (~[omissis]%)	[omissis]
	Costo Totale (A+B)	95,5

* Il costo della gestione ritiro è stato stimato poiché si tratta di attività non svolte dall'operatore nel corso del 2016
 Fonte: Dati PI, separazione contabile 2016.

5.2 Le stime fornite dagli AO

56. Una delle criticità rilevate a più riprese dagli operatori alternativi riguarda il livello della tariffa del servizio di restituzione; pur concordando con il principio dell'orientamento ai costi incrementali fissato dalla delibera n. 621/15/CONS, gli operatori

alternativi ritengono che i costi del servizio e quindi le tariffe attualmente vigenti siano troppo alte, soprattutto se confrontate con quelle degli altri paesi europei (vedi *infra*).

57. A tal riguardo, Nexive e GPS, nel corso di un approfondimento istruttorio svolto dall’Autorità nell’estate 2016, avevano fornito alcune stime dei costi sostenuti da PI per le attività necessarie alla restituzione. Tali stime erano basate su diversi approcci metodologici che miravano a ricostruire il processo di restituzione ed il relativo costo, utilizzando vari elementi: il proprio *know how* del processo postale, i listini di prodotti offerti da PI, gli accordi commerciali relativi a servizi di raccolta, smistamento e trasporto, e il *benchmark* internazionale.

58. Secondo Nexive la corrispondenza rinvenuta dovrebbe essere restituita con le stesse modalità di un reso, a titolo gratuito, o al massimo ad una tariffa che copra solo i costi differenziali sostenuti per lo smistamento automatico. In particolare, Nexive ha fornito una simulazione del costo efficiente del servizio di restituzione basata sui propri costi e sui propri dati di produttività, da cui risulterebbe che il costo delle attività aggiuntive oscilla tra 4,2 €cent/invio e 10,3 €cent/invio.

59. Nella documentazione fornita agli Uffici, GPS ha, invece, sostenuto che il costo totale delle attività necessarie per la restituzione degli invii rinvenuti nella rete di PI può essere valorizzato in un importo massimo pari a 4,4 €cent/invio, come risulterebbe dall’applicazione di diverse metodologie di calcolo, quali: a) *retail minus* applicato su servizi di PI confrontabili con il servizio di restituzione sotto il profilo del processo produttivo e b) ricostruzione *bottom-up* dei costi del processo di restituzione, assumendo come riferimento parametri di mercato o aziendali.

60. La prima metodologia si basa sull’assunzione che i processi sottostanti l’attività postale ordinaria e la restituzione agli AO degli invii erroneamente instradati sono parzialmente sovrapponibili, differenziandosi per l’assenza della fase di distribuzione. Seguendo tale approccio GPS ha fornito due stime della tariffa di restituzione, ottenute sottraendo il costo delle attività non necessarie per la restituzione alla tariffa *retail* di un servizio ordinario di PI e ad una tariffa costruita “*ad hoc*” sulla base del listino del prodotto *business* “Full easy” di PI, giungendo ad un valore compreso tra 6 €cent/invio e 4 €cent/invio.

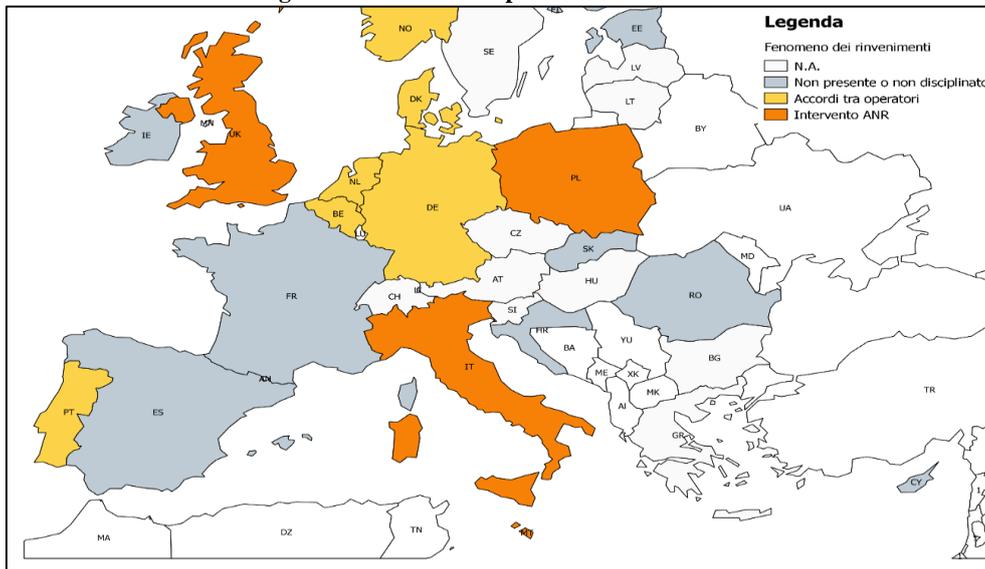
61. Con il secondo metodo, invece, GPS ha proposto una ricostruzione del processo di restituzione svolto da PI, valorizzato secondo parametri di riferimento di mercato (costo orario della manodopera, costo del materiale, volumi lavorati, produttività) o, in alternativa, secondo parametri “interni” (volumi stimati nel *business plan* e prezzi concordati con i propri fornitori, Sailpost e SDA, per le attività di raccolta, trasporto e smistamento). In particolare, analizzando le varie fasi del processo, GPS arriva alla conclusione che la restituzione degli invii agli AO non dovrebbe costare a PI più di 4,4€cent/invio.

5.3 Benchmark internazionale

62. In ambito europeo, il fenomeno dei rinvenimenti degli invii erroneamente postalizzati ha una scarsa rilevanza e pochi paesi l'hanno disciplinato attraverso una regolamentazione specifica.⁶

63. Come mostra la Figura 5.1, solo in 4 Stati Membri (Regno Unito, Polonia, Italia e Malta) vi è stato l'intervento da parte dell'ANR; negli altri il problema o non si riscontra a causa dello scarso livello di concorrenza *end-to-end* o è risolto attraverso accordi tra operatori (Germania, Belgio, Norvegia, Olanda, Portogallo e Danimarca).

Figura 5.1 - Attività del processo di restituzione



Fonte: Elaborazioni Agcom su dati altre Autorità.

64. Tra i paesi che hanno scelto di disciplinare il fenomeno è di interesse l'esperienza inglese, dove l'Ofcom ha adottato nel 2014 un codice di condotta⁷ che prevede per tutti gli operatori l'adesione di *default* ad un accordo (*default agreement*): in assenza di accordi sottoscritti tra gli operatori postali si applicheranno comunque le disposizioni del predetto accordo che assicurano agli utenti la corretta fornitura del servizio.⁸ Il *default agreement* stabilisce, secondo un criterio di reciprocità, le modalità di restituzione degli invii rinvenuti nella rete di un operatore (cd. *Receiving Operator*) ed affidati ad altro operatore (cd. *Intended Operator*) e le relative tariffe. Ad esempio, nel caso di restituzione di invii nei centri di scambio concordati tra gli operatori, il *Receiving Operator* è tenuto a renderli disponibili per il ritiro da parte dell'*Intended Operator* entro il primo *slot* temporale utile

⁶ Nel mese di novembre, gli Uffici hanno inviato alle principali ANR europee una richiesta di informazioni relativa alla rilevanza del problema degli invii erroneamente postalizzati e alla eventuale regolamentazione del fenomeno.

⁷ Si vedano il "Consumer Protection Condition 2" e il "Postal Common Operation Procedures Code" del 23 maggio 2017 https://www.ofcom.org.uk/data/assets/pdf_file/0015/102075/pcop-statement.pdf.

⁸ "PCOPA-Postal Common Operational Procedures Agreement" del 1 giugno 2012.

ed ha diritto al pagamento di una tariffa a due parti costituita da una parte variabile in base ai volumi da restituire pari a 0,1052 £/pz e una quota fissa pari a 2,36 £ da corrispondere per ogni restituzione. L'*Intended Operator* è tenuto a ritirare gli invii entro 2 giorni lavorativi.

65. Nel 2016, a seguito dell'uscita dal mercato postale dell'operatore Whistl, il fenomeno delle restituzioni si è fortemente ridotto (circa il 95% in meno rispetto all'anno precedente) e il regolatore inglese ha avviato un processo di revisione della disciplina corrente con l'obiettivo di rendere il sistema più flessibile. Tra le proposte vi è, in particolare, quella di consentire agli operatori la possibilità di apportare modifiche all'accordo di *default*, purché condivise tra le parti.

66. Anche il regolatore maltese (CMT) attraverso il *Postal Service Act* del 2009 ha regolamentato il fenomeno dei rinvenimenti in modo dettagliato stabilendo le modalità di restituzione degli invii degli operatori alternativi rinvenuti nella rete dell'operatore che fornisce il servizio universale. In particolare, tali invii vengono resi disponibili almeno due volte a settimana a spese dell'operatore *incumbent* e l'operatore alternativo ha l'obbligo di rientrare nella disponibilità degli invii per portare a termine, con il recapito, il servizio per il quale l'utente ha regolarmente pagato il corrispettivo.⁹

67. La legge polacca regola invece in modo puntuale unicamente la restituzione degli invii recapitati ad un indirizzo inesatto. In particolare l'articolo 39 del *Postal Law Act* prevede diverse opzioni di restituzione; l'utilizzo di una cassetta postale privata usata unicamente per la restituzione dei resi; la restituzione al postino o al centro di distribuzione dell'operatore incaricato o, come ultima alternativa, l'utilizzo della cassetta di impostazione dell'operatore *incumbent*, previa apposizione sull'invio di un'etichetta indicante "reso". In tal caso l'operatore *incumbent* è obbligato alla restituzione dei resi all'operatore privato dietro compenso indicato in un apposito listino e orientato al costo sostenuto.

68. In Belgio, in Olanda e in Portogallo, l'operatore *incumbent* concede agli operatori alternativi la possibilità di poter ritirare i propri invii a seguito della stipula di accordi tra operatori nel rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione. Tali accordi le cui condizioni sono riassunte in tabella non rendono necessario l'intervento dell'Autorità di Regolamentazione.

69. Non vi è una regolamentazione dettagliata in Danimarca, dove l'operatore che fornisce il servizio universale (PostNord), in caso di rinvenimento di invii di altri operatori nella propria rete, è tenuto a conservarli in deposito per due mesi, arco di tempo entro il quale gli operatori alternativi devono provvedere a ritirarli dietro pagamento delle sole spese sostenute per le operazioni connesse al rinvenimento.

70. Tra i paesi che non hanno ancora disciplinato il fenomeno vi è la Spagna, dove il problema dei rinvenimenti è presente da tempo ma non è stato ancora regolamentato a

⁹ Cfr. *Postal Service Act* del 2009 - *Managing Common Operational Issues in a Multi-Operator Environment*.

causa della complessità del fenomeno che impone lunghe trattative per trovare una soluzione condivisa.

71. La tabella che segue riporta un confronto sulle modalità di regolamentazione del fenomeno dei rinvenimenti tra i paesi europei summenzionati.

Tabella 5.2 – Confronto sul fenomeno dei rinvenimenti in ambito europeo

Paese	Tariffa invio standard (1° porto peso, €)	Tariffa restituzione (€)	Punto di Scambio	Frequenza Consegna	Altro
Belgio¹⁰	0,74	0,09 formato small	CMP concordati tra gli operatori	giornaliera	
		0,44 formato large			
Italia	0,95	0,60	unico CMP	15÷30 gg	Sconti nel caso di caso di riduzione dei volumi rinvenuti rispetto all'anno precedente
		0,65	più CMP		
		0,75	tutti i CMP		
		0,80	consegna diretta		
Malta	0,26	Gratuito se ritirato nei tempi previsti dall'USP		Almeno due volte a settimana	
Olanda	0,83	[omissis] ¹¹	consegna diretta presso un solo indirizzo della sede di AO	giornaliera	Sovrapprezzo nel caso di superamento o di un dato valore di soglia Spese accessorie per indagini suddivise tra i vari operatori
Portogallo¹²	0,50	0,15	CMP	mensile	
Polonia	0,62	0,55	consegna diretta	giornaliera	Tariffa base
		0,26	unico CMP	settimanale	Tariffa applicata nel caso di sottoscrizione e di un accordo
		0,31	ufficio postale		
		0,46	consegna diretta		

¹⁰ Si tratta delle condizioni di restituzione (“*Convention entre opérateurs postaux relative au traitement des envois dévoyés*”) stipulate tra gli operatori Bpost e TBC-Post il 19 giugno 2015 <http://www.ccsp-rcp.be>

¹¹ Dati riservati forniti da Nexive e relativi al modello di contratto predisposto da PostNL.

¹² Le condizioni e le tariffe di restituzione sono pubblicate sul sito dell'operatore CTT al seguente *link* <https://www.ctt.pt/solucoes-empresariais/correio/restituicao-ao-operador.html#panel1-1>

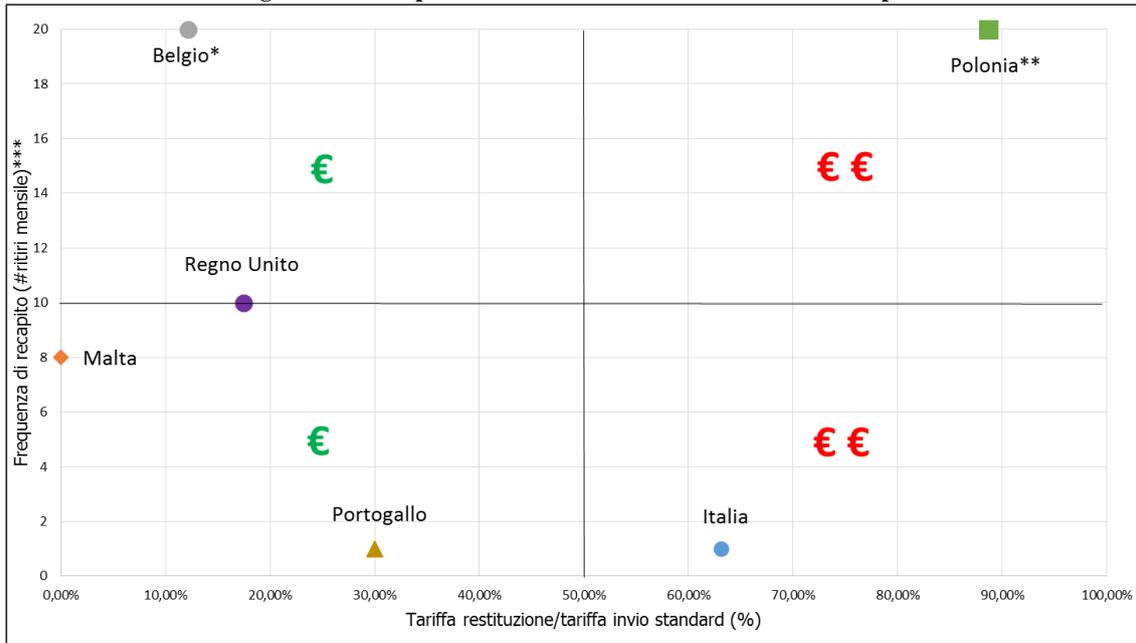
Regno Unito	0,63	~0,11 €*	CMP concordati tra gli operatori	giorni alterni	
--------------------	------	----------	----------------------------------	----------------	--

Fonte: Elaborazioni Agcom su dati Altre Autorità.

* Stima basata sull'ipotesi di un operatore che decide di recuperare gli invii presso Royal Mail a giorni alterni un numero complessivo di 100 mila lettere l'anno.

72. Analizzando congiuntamente i dati relativi ai tempi e all'incidenza delle tariffe del servizio di restituzione su quelle del servizio standard (Figura 5.2) si osserva che la maggioranza dei paesi considerati presenta una tariffa di restituzione che pesa meno del 50% rispetto alla tariffa di un invio *standard*; per quanto riguarda invece la frequenza di ritiro, in 5 paesi sui 7 considerati è prevista una cadenza giornaliera o a giorni alterni, mentre per i restanti due (Italia e Portogallo) la frequenza è mensile.

Figura 5.2 – Tempi e tariffe del servizio di restituzione in Europa



Fonte: Elaborazioni Agcom su dati Altre Autorità.

Nota: Nel grafico non è riportato il valore relativo all'Olanda in quanto il valore della tariffa di restituzione è confidenziale.

* Valore calcolato considerando la tariffa di restituzione relativa al formato small.

** Valore calcolato considerando la tariffa base di restituzione.

*** Numero di ritiri in un mese valutato considerando 5 giorni per 4 settimane.

5.4 Le valutazioni dell'Autorità

73. L'Autorità, avvalendosi sia delle informazioni fornite dagli operatori nella fase preistruttoria sia del *benchmark* internazionale così come riportati nei paragrafi precedenti, ha svolto una propria valutazione del prezzo del servizio di restituzione.

74. Nell'effettuare la valutazione l'Autorità ha tenuto in considerazione il fatto che il prezzo del servizio di restituzione, oltre a dover essere orientato ai costi incrementali (secondo quanto previsto dalla delibera n. 621/15/CONS) deve essere inferiore al prezzo di un eventuale servizio di accesso in raccolta; infatti un servizio di accesso non viene normalmente prezzato a costi incrementali, ma a costi pieni. A sua volta, il prezzo di accesso, trattandosi di un prezzo *wholesale*, dovrà essere inferiore al prezzo *retail* di un servizio base di PI.

75. In altri termini, l'Autorità, muovendo dalla considerazione che in base alla delibera n. 384/17/CONS gli operatori che superano una certa soglia di rinvenimenti dovranno fare richiesta di accesso in raccolta alla rete di PI, ha svolto le proprie valutazioni partendo dall'assunto che il prezzo dei rinvenimenti deve comunque essere inferiore al prezzo dell'accesso in raccolta.

76. Ciò premesso, l'Autorità ha verificato innanzitutto che non tutte le voci di costo valorizzate da PI ai fini del calcolo del costo del servizio di restituzione, riportate nella tabella 5.1, possono essere classificate come costi incrementali ai sensi della delibera n. 621/15/CONS.

Tabella 5.3 – Costi incrementali (approccio top-down) del processo di restituzione

	Attività	Costo unitario (€cent)
CMP rinvenimento	Trasporto	
	Raccolta Trasporto	0,0
	CMP - Vuotatura Cassetta	0,0
	Lavorazione interna	
	CMP - Caricare e Scaricare	0,0
	CMP - Prendere in carico Dispacci	0,0
	CMP - Movimentare all'interno dell'Ufficio	0,0
	CMP - Preparazione corriere indescripto	0,0
	CMP - Smistare Automatico Corriere	0,0
	CMP - Smistare Manuale Corriere	0,0
CMP accentrante	Trasporto	
	Trasporto al CMP accentrante	0,0
	Lavorazione interna	
	CMP - Caricare e Scaricare	0,0
	CMP - Movimentare all'interno dell'Ufficio	[omissis]
	Creazione dispaccio	[omissis]
	Accettazione e rendicontazione	
	Ripartizione AO	[omissis]
	Registrazione invii	
	Conteggio pezzi/peso + tariffa + predisposizione distinta	
	Comunicazione AO	
	Altro	
	Predisposizione restituzione prodotto	[omissis]
Gestione ritiro		
	A) Costo totale	59,9
	B) Spese generali (~[omissis]%)	0,0
	Costo Totale A+B	59,9

Fonte: Elaborazioni Agcom su dati PI

77. In particolare le voci relative ai costi delle attività svolte nel CMP di rinvenimento, il “Trasporto al CMP accentrante” e il “Carico/scarico” non rappresentano attività svolte appositamente per il trattamento degli invii di altri operatori rinvenuti nella rete di PI, ma sono comuni anche ad altri servizi postali; inoltre essendo le “Spese generali” valorizzate proporzionalmente (~[omissis]%) al valore delle attività CMP, hanno natura di costi comuni dunque non possono essere imputate al servizio di restituzione.

78. Sottraendo le suddette voci dal costo calcolato da PI si arriva ad un costo evitabile complessivo pari a circa 60 €cent/invio (cfr. Tabella 5.3). Si tratta comunque di un valore

molto più elevato sia delle stime proposte dagli AO, sia delle tariffe vigenti negli altri paesi europei (cfr. Tabella 5.2).

79. Dalla tabella 5.3 emerge inoltre che, mentre per tutte le macro-voci di costo evidenziate in neretto relative sia al CMP di rinvenimento, sia a quello di Accentramento (Trasporto, Lavorazione interna ed Altro), PI ha fornito il dettaglio dei costi di ogni singola sottovoce; per la macro-voce “Accettazione e rendicontazione” PI, invece, non ha dettagliato i costi delle singole attività ma ha fornito un valore complessivo di [omissis] €cent/invio, pari a più dell’[omissis]% del totale dei costi evitabili totali.

80. L’Autorità, dovendo predisporre una proposta da sottoporre a consultazione, ha ritenuto opportuno procedere ad una stima dei costi per ognuna delle singole attività necessarie al processo di restituzione al fine di valutare la congruità tra l’attuale tariffa di restituzione e i costi sostenuti da PI per tutte le fasi di lavorazione. A tal fine l’Autorità ha seguito una metodologia diversa da quella utilizzata da PI per la valorizzazione dei costi (approccio *top-down*), ottenuta considerando alcuni parametri di riferimento quali il costo orario del lavoro (sia per le attività amministrative sia per la manodopera), il valore medio dei volumi rinvenuti complessivamente nella rete di PI nel triennio 2015-2017, i parametri di produttività e il costo dei materiali (approccio *bottom-up*). I parametri utilizzati potranno essere rivisti a valle della consultazione per tenere conto di eventuali osservazioni pervenute nel corso della stessa da parte degli operatori.

81. In particolare, l’Autorità ha calcolato il costo incrementale per il servizio di restituzione come la somma delle voci di costo delle attività appositamente svolte da PI, così come riportate nella Tabella 5.4. Tra tali attività non rientrano quelle di vuotatura cassette, raccolta e trasporto al CMP di rinvenimento, verifica affrancatura mancante nonché di trasporto al CMP accentrante in quanto si tratta di attività svolte congiuntamente al servizio di corrispondenza ordinaria quindi non interamente evitabili.

Tabella 5.4 – Attività del servizio di restituzione (metodologia *bottom-up*)

Attività		Attività specifica
CMP rinvenimento	Vuotatura cassetta	No
	Raccolta e trasporto al CMP di rinvenimento	No
	Verifica affrancatura mancante	No
	Ripartizione fra invii non affrancati di PI e invii di AO	Si
	Ripartizione degli invii per singolo AO	Si
	Confezionamento e inoltro dispacci con invii di AO al CMP accentrante	Si
CMP accentrante	Trasporto al CMP accentrante	No
	Registrazione invii	Si
	Creazione dispacci	Si
	Movimentazione	Si
	Gestione magazzino	Si
	Conteggio pezzi/peso + tariffazione	Si
	Predisposizione distinta + Comunicazione AO	Si
	Predisposizione restituzione prodotto e gestione ritiro	Si

Fonte: Agcom

82. Per quanto riguarda le altre attività elencate nella tabella 5.4 si osserva quanto segue.

83. Le attività di “Ripartizione tra invii non affrancati di PI e invii di AO” e di “Ripartizione degli invii per singolo AO” sono attività specifiche del servizio di restituzione. La prima consiste nella cernita manuale tra invii non affrancati di PI e invii di altri operatori. Supponendo un costo orario della manodopera di [18÷25] euro¹³ e una produttività per addetto pari a [900÷1500] invii l’ora si ottiene un costo operativo di 1,83 €cent/invio. La seconda ripartizione permette di assegnare a ciascun operatore gli invii di propria competenza. Il relativo costo unitario pari a 2,20 €cent/invio è ottenuto ipotizzando una produttività per addetto pari a [900÷1500] invii l’ora, ovvero circa [15÷25] invii al minuto, essendo tale ripartizione più complessa della prima.

84. L’attività di “Confezionamento e inoltro dispacci con invii di AO al CMP accentrante” è caratterizzata da costi aggiuntivi di lavoro e di materiali necessari per confezionare gli invii degli AO rinvenuti in ognuno dei 16 CMP di rinvenimento. Supponendo che in ciascun giorno lavorativo dell’anno venga rinvenuto almeno un invio dei 10 diversi operatori alternativi, e utilizzando come costo per la movimentazione quello

¹³ Elaborazioni dell’Autorità su dati separazione contabile PI 2016 relativi al costo orario di un lavoratore di un Centro di ripartizione in partenza di livello D (addetto allo smistamento).

risultante dai dati di contabilità di PI si ottiene un valore è pari a 0,24 centesimi di euro ad invio.

85. L'attività "Registrazione invii" è un'attività di tipo amministrativo; ipotizzando che il costo orario della manodopera sia pari a $[18 \div 25]$ €, ¹⁴ si ottiene un valore pari a 1,03 €cent per invio.

86. L'attività di "Creazione dei dispacci" consiste nell'inscatolamento e nella reggettatura¹⁵ che rappresentano due specifiche attività offerte da PI per i servizi che necessitano di pre-lavorazione e per le quali - per i clienti che spediscono tra 0 e 4.000 invii - viene richiesta una tariffa pari rispettivamente a 0,08 €cent e 1,75 €cent ad invio. A tale costo bisogna aggiungere quello necessario per l'organizzazione degli invii in *pallet* di circa 250 kg. Nell'ipotesi che un *pallet* costi 10 euro, che il numero medio di invii rinvenuti annualmente sia pari a 1,5 milioni e che una cartolina abbia un peso di 6g, si ottiene che annualmente gli invii rinvenuti possano essere organizzati in circa 96 *pallet* per un costo annuale pari a 960 euro, da cui deriva un costo unitario di 0,064 €cent/invio.

87. Il costo di "Movimentazione" può essere valorizzato considerando i costi della Separazione Contabile di PI pari a **[omissis]** €cent/invio.

88. Il costo per la "Gestione di magazzino" è invece calcolato considerando il costo di stoccaggio dei *pallet*. Ipotizzando un valore di 50 €/mese per mq di affitto dei locali con ciascun *pallet* che utilizza 1 mq, il costo totale di magazzino è pari a 57.600 € l'anno corrispondente a 3,84 €cent/invio.

89. Il costo dell'attività di "Conteggio pezzi/peso + tariffa" è stato calcolato considerando un costo orario di $[18 \div 25]$ euro e un impegno mensile di circa 30 minuti per ogni operatore.

90. L'attività di "Comunicazione AO + predisposizione distinta" è invece di tipo amministrativo e può essere calcolata ipotizzando sempre $[18 \div 25]$ € l'ora per il costo del lavoro e 60 minuti circa per la determinazione e la lavorazione di ciascuna delle 240 fatture emesse (2 al mese per ogni operatore), il costo totale è pari a 5.520 euro corrispondente ad un costo unitario di 0,37 €cent/invio.

91. Infine, l'attività di "Predisposizione restituzione prodotto e gestione ritiro" consiste nel trasferimento degli invii AO, della distinta e del modulo di consegna in doppia copia al settore corrispondenza che provvede al consolidamento degli stessi in sacco. Il dispaccio così formato viene trasferito al settore di accettazione, che provvede alla consegna del prodotto all'altro operatore. La data del ritiro dovrà essere quindi riportata nel registro per la chiusura del caso. Supponendo un tempo di 5 minuti per la gestione del ritiro si ottiene un valore pari a 0,03 €cent/invio.

¹⁴ Elaborazioni dell'Autorità su dati separazione contabile PI 2016 relativi al costo orario di un lavoratore di un Centro di ripartizione in partenza di livello C (addetto amministrativo).

¹⁵ Applicazione della c.d. "reggetta" ossia un nastro di plastica usato, di solito, per tenere uniti gli imballaggi.

92. In sintesi, il costo totale per il servizio di restituzione degli invii degli AO, calcolato sommando i costi delle attività rilevanti per la sua fornitura risulta pari a [omissis] €cent a invio. A tale costo va aggiunta la remunerazione del capitale investito da PI che secondo quanto riportato in delibera n. 298/17/CONS può essere quantificato in [omissis]%.

93. Pertanto secondo le valutazioni dell’Autorità il costo per il servizio di restituzione degli invii di AO calcolato col metodo dei costi incrementali ammonterebbe a **12,48 €cent/invio**. Questo valore è circa 3 volte superiore a quello stimato dagli AO (~ 4,4 €cent/invio) e rappresenta circa un quinto dei costi incrementali calcolati in base ai dati forniti da PI (60 €cent/invio, corrispondenti all’attuale tariffa del servizio prevista nelle CGC di PI).

94. È importante osservare che il valore così definito, se rapportato alla tariffa di un invio *standard*, può essere considerato in linea con i valori degli altri paesi riportati nel *benchmark* internazionale, tenuto conto anche che le tempistiche di restituzione previste negli altri paesi sono inferiori rispetto a quelle vigenti in Italia.

Tabella 5.5 – Stima dei costi delle attività specifiche del servizio di restituzione (€cent/invio)

Attività		Costo unitario
CMP rinvenimento	Vuotatura cassetta	0
	Raccolta e trasporto al CMP di rinvenimento	0
	Verifica affrancatura mancante	0
	Ripartizione fra invii non affrancati di PI e invii di AO	1,83
	Ripartizione degli invii per singolo AO	2,20
	Confezionamento e inoltro dispacci con invii di AO al CMP accentrante	0,24
CMP accentrante	Trasporto al CMP accentrante	0
	Registrazione invii	1,03
	Creazione dispacci	1,89
	Movimentazione	[omissis]
	Gestione magazzino	3,84
	Conteggio pezzi/peso + tariffazione	0,09
	Predisposizione distinta + Comunicazione AO	0,37
	Predisposizione restituzione prodotto e gestione ritiro	0,03
	A) Totale Costi	[omissis]
	B) WACC ([omissis]%)	[omissis]
	TOTALE (A+B)	12,48

Fonte: Agcom

95. Un ulteriore aspetto da disciplinare è quello relativo alle condizioni applicabili alle restituzioni di invii di PI rinvenuti nelle reti degli AO. L'Autorità ritiene che il tema possa essere gestito sulla base di condizioni di reciprocità tra le parti, consentendo a PI ed all'AO di compensare i flussi nelle due direzioni, pagando la tariffa per i soli invii eccedenti.

96. Tali condizioni potrebbero valere anche nel caso in cui l'operatore superi il valore di soglia e debba ricorrere al servizio di accesso in raccolta.

Domanda 2)

a) Si condividono le considerazioni dell'Autorità circa la revisione delle attuali condizioni economiche del servizio di restituzione previste dalle CGC di Poste Italiane?

b) Si condividono le considerazioni dell'Autorità circa l'introduzione di condizioni di reciprocità?

6 LE ULTERIORI PROPOSTE DELL'AUTORITÀ

97. Nei paragrafi successivi si riportano i principali temi sollevati dagli operatori e emersi a valle del procedimento relativo alle condizioni di accesso alla rete concluso con delibera n. 384/17/CONS e le relative proposte dell'Autorità.

6.1 Determinazione della soglia

98. L'art. 5, comma 2, della delibera n. 384/17/CONS prevede la fissazione di “una soglia di volumi superata la quale si assume che il servizio di restituzione di cui alla delibera n. 621/15/CONS sia un servizio di accesso in raccolta”.

99. PI ha proposto due diversi approcci per la determinazione della soglia:

- i. una soglia “assoluta” basata sulla fissazione di un tetto massimo di invii rinvenuti nella rete di PI oltre il quale l'operatore deve richiedere il servizio di accesso in raccolta;
- ii. una soglia “relativa” calcolata come percentuale di invii rinvenuti sul totale degli invii affidati all'AO superata la quale l'operatore deve richiedere il servizio di accesso in raccolta.

100. Secondo PI il primo approccio sarebbe quello più semplice da un punto di vista operativo-gestionale, in quanto non dipende dai volumi complessivi degli operatori alternativi e necessita unicamente della fissazione di un valore di soglia adeguato per tutti gli operatori. A parere di PI una soglia “assoluta” ragionevole potrebbe essere pari alla media dei rinvenimenti totali di tutti gli AO contrattualizzati nel triennio 2014-2016, ossi a 500.000 invii annui per operatore. Secondo PI, si tratterebbe di una soglia fissata in via cautelativa essendo possibile per ciascun operatore fruire del servizio di restituzione fino al raggiungimento di un numero di invii rinvenuti nell'anno pari alla media dei rinvenimenti totali di tutti gli AO nell'ultimo triennio.

101. Secondo PI il secondo approccio, sarebbe di più difficile attuazione in quanto oltre ai dati sui volumi rinvenuti forniti da PI, sarebbe necessario disporre dei dati sui volumi totali gestiti dagli AO. Seguendo tale metodologia, secondo PI sia secondo quanto proposto da alcuni AO, la soglia, potrebbe essere fissata al 2% degli invii totali dell'operatore; si tratterebbe, peraltro, di un valore coerente con gli obiettivi di affidabilità fissati per la maggior parte degli invii rientranti nel perimetro del servizio universale.

102. L'operatore GPS e il Consorzio di tutela A.RE.L. hanno sottolineato che le due categorie di operatori (*retail* e *business*) presentano fisiologicamente un diverso livello statistico di rinvenimenti legato al differente sistema di gestione della corrispondenza. Per tener conto in modo adeguato di tali specificità, GPS propone di fissare una soglia differenziata per le due tipologie di operatori, prevedendo, in particolare, un valore più elevato nel caso di operatori di tipo *retail*.

103. L’Autorità riconosce che entrambi gli approcci proposti da PI presentano pro e contro. Se, da un lato, la fissazione di una soglia “assoluta” è di facile attuazione, d’altro lato, la fissazione di un valore unico potrebbe non essere la soluzione adeguata per tutti gli AO in quanto gli operatori interessati dal fenomeno dei rinvenimenti gestiscono volumi di corrispondenza di ordini di grandezza molto differenti. Pertanto, il valore di soglia di 500.000 pezzi proposto da PI potrebbe rappresentare un valore sistematicamente superato dagli operatori “*business*” che gestiscono centinaia di milioni di invii l’anno, pur rappresentando in termini relativi un valore fisiologico. Nel contempo, una soglia in valore assoluto non sarebbe in grado di evidenziare possibili criticità infrastrutturali di operatori “*retail*” che gestiscono pochi milioni di invii l’anno e che, quindi, molto difficilmente raggiungerebbero tale valore pur essendo lo stesso non fisiologico rispetto alla loro dimensione, o meglio, al volume di invii trattati.

104. Optando per una soglia “relativa” si potrebbero risolvere le criticità evidenziate, in quanto la soglia terrebbe conto dei dati dei singoli operatori. Tuttavia, il processo di determinazione del relativo valore annuo sarebbe più complesso dal punto di vista operativo-gestionale, in quanto sarebbe necessario disporre di informazioni (i volumi rinvenuti nella rete dell’FSU e i volumi totali gestiti da ogni AO) detenute in parte di PI ed in parte dagli operatori alternativi.

105. Alla luce di tali considerazioni, l’Autorità ritiene opportuno sottoporre a consultazione pubblica entrambe le metodologie proposte.

106. Quanto alle osservazioni di GPS e del Consorzio A.RE.L., l’Autorità non può che confermare, sulla base dei dati raccolti dagli operatori (Cfr. paragrafo 4.1), che il fenomeno delle restituzioni è più rilevante nel caso di operatori che offrono servizi di tipo *retail* (invii singoli) rispetto a quelli che offrono servizi di tipo *business* (invii multipli) dunque una soglia differenziata per tipologia di operatore risulterebbe giustificata. L’Autorità osserva, tuttavia, che tale differenziazione può trovare giustificazione soltanto nella transitorietà del fenomeno, e non certo nel suo essere connaturato ad una determinata tipologia di servizio. Il fenomeno deve necessariamente ridursi gradualmente nel tempo e, per tali motivi, è opportuno incentivare l’efficientamento del processo di infrastrutturazione degli operatori prevedendo una riduzione graduale del valore di soglia per gli operatori *retail* in modo da ridurre il più possibile il divario in termini di rinvenimenti esistente tra le due categorie.¹⁶

¹⁶ Come peraltro indicato dal Consiglio di Stato nella Sentenza 4460/2017: “...in una prospettiva di lungo termine il servizio di restituzione dovrebbe essere destinato ad esaurirsi con il perfezionamento delle modalità di invio da parte dei vari operatori e del sistema d’informazione della clientela”.

Domanda 3)

a) Quale opzione regolamentare tra quelle proposte per la fissazione della soglia (soglia “assoluta” o soglia “relativa”) si ritiene più adeguata?

b) Si condividono le considerazioni dell’Autorità relative all’introduzione di una soglia differenziata in base alla tipologia di operatore (operatore *retail* ovvero operatore *business*)?

6.2 Condizioni applicabili al servizio di accesso in raccolta

107. Secondo quanto previsto dalla delibera n. 384/17/CONS, nel caso in cui i volumi rinvenuti nella rete di PI superino il valore di soglia, gli operatori alternativi devono chiedere a PI un servizio di accesso in raccolta, a condizioni eque e ragionevoli, liberamente negoziate tra le parti. Al fine di agevolare la fase di contrattazione, si ritiene opportuno disciplinare alcune condizioni giuridiche ed economiche dell’eventuale contratto di accesso, quali, in particolare, la decorrenza, la durata del contratto, la definizione del perimetro del servizio nonché i principi da seguire per la definizione delle condizioni economiche. Al riguardo è utile sottolineare che, una volta sottoscritto l’accordo per l’accesso alla rete di raccolta tra PI e l’operatore alternativo, i clienti di quest’ultimo potranno avvalersi per le spedizioni delle cassette d’impostazione di PI, per cui non si parlerà più di invii rinvenuti nella rete di PI, bensì di invii raccolti tramite la rete di PI.

108. Secondo PI il contratto di accesso in raccolta dovrebbe decorrere, non dal momento della sua sottoscrizione, ma dall’anno nel quale si è verificato il superamento della soglia che ha generato l’obbligo allo *switch* verso il servizio di accesso. Inoltre, laddove siano necessari investimenti da parte di PI per la “meccanizzazione” del servizio di accesso, il contratto dovrebbe mantenere la sua efficacia anche nel caso in cui negli anni seguenti gli invii dell’AO rinvenuti nella rete universale scendano sotto soglia, quindi i rinvenimenti sarebbero comunque tariffati come servizio di accesso. Quanto alla definizione del perimetro del servizio di accesso in raccolta, PI ritiene che dal momento della stipulazione del contratto, a tutti gli invii dell’AO debbano essere applicate le condizioni economiche del servizio di accesso, e non solo a quelli che superano la soglia.

109. Contrariamente a PI, l’Autorità ritiene che il contratto debba decorrere dal momento della sottoscrizione e che le condizioni in esso previste debbano essere reversibili, ossia qualora successivamente alla stipula del contratto di accesso il numero di invii raccolti attraverso la rete di PI si riduca ad un valore inferiore alla soglia, si possa rientrare nel regime delle restituzioni. Tuttavia, anche l’Autorità, ritiene che dal momento della sottoscrizione del contratto di accesso, a tutti gli invii dell’AO, e non solo a quelli sopra soglia, raccolti attraverso la rete di PI debbano essere applicate le condizioni del servizio di accesso.

110. Per quanto riguarda la determinazione delle condizioni economiche del servizio di accesso in raccolta, secondo PI al fine di garantire una certezza dei tempi di gestione del processo ed evitare che atteggiamenti dilatori di una delle parti in fase di contrattazione impediscano la conclusione dell'accordo (con conseguente incertezza del regime applicabile ai rinvenimenti *medio tempore* effettuati), si potrebbe sostituire la negoziazione tra le parti con la previsione di un tariffario pubblico approvato dall'Autorità. Ciò garantirebbe, da un lato, trasparenza ed equità del meccanismo di tariffazione e, dall'altro, certezza sul funzionamento dello stesso.

111. L'Autorità non concorda con la proposta di PI di definire un listino pubblico, perché risulta ingiustificatamente restrittiva della facoltà di negoziazione tra le parti riconosciuta dalla delibera n. 384/17/CONS; si deve, piuttosto, osservare che sull'entità del corrispettivo, aspetto fondamentale in sede di contrattazione, le parti saranno vincolate dalle previsioni in materia di *pricing* che tracciano un netto discrimine tra il servizio di restituzione e quello di accesso in raccolta. Il corrispettivo per il servizio di accesso dovrà, infatti, rispettare i principi di equità e ragionevolezza previsti dalla delibera n. 384/17/CONS per la fornitura di servizi di accesso alla rete, e seguire il criterio dell'orientamento ai costi pieni, a differenza del servizio di restituzione orientato ai costi aggiuntivi (Cfr. paragrafo 5.4).

112. Per la determinazione delle tariffe del servizio di accesso alla rete di raccolta, dovendo queste essere orientate ai costi pieni, l'Autorità ritiene ragionevole utilizzare le voci di costo dichiarate da PI per la fornitura del servizio di restituzione, inclusi i costi comuni. Tuttavia, i relativi valori saranno fissati in fase di negoziazione tra le parti e calcolati in base ai volumi dell'operatore raccolti attraverso la rete di PI.

113. Partendo dalle attività riportate nella Tabella 5.1, la tabella seguente illustra le attività che, secondo l'Autorità, PI dovrà svolgere per la fornitura del servizio di accesso in raccolta. A tal riguardo, è utile ricordare che, ai sensi dell'art. 1, comma 1, lett. a) della delibera n. 384/17/CONS, l'accesso alla rete di raccolta è consentito al solo livello di CMP per lo smistamento in partenza (CRP), ossia al CMP al quale giungono gli invii dopo la fase di vuotatura delle cassette. Quindi l'operatore alternativo che, superata la soglia, dovrà sottoscrivere un servizio di accesso alla rete di raccolta di PI, sarà tenuto al ritiro dei propri invii in tutti i CMP della rete di PI.

Tabella 6.1 – Attività del servizio di accesso alla rete di raccolta

	Attività
CMP - CRP	Trasporto
	Raccolta Trasporto
	CMP - Vuotatura Cassetta
	Lavorazione interna
	CMP - Caricare e Scaricare
	CMP - Prendere in carico Dispacci
	CMP - Movimentare all'interno dell'Ufficio
	CMP - Preparazione corriere indescripto
	CMP - Smistare Automatico Corriere
	CMP - Smistare Manuale Corriere
	Accettazione e rendicontazione
	Registrazione invii
	Conteggio pezzi/peso + tariffa + predisposizione distinta
	Lavorazione interna
	CMP – Creazione dispaccio
	Altro
	Predisposizione restituzione prodotto
	Gestione ritiro
Spese generali	
WACC	

Fonte: Elaborazione Agcom su dati PI

Domanda 4) Si condividono le considerazioni dell’Autorità in merito alle condizioni applicabili al servizio di accesso in raccolta?

6.3 Condizioni di restituzione dei resi

114. Altro aspetto da regolamentare è quello relativo alle modalità di gestione degli invii degli AO il cui recapito non è andato a buon fine perché oggetto di erroneo impossessamento da parte dei portalettori di PI (cd. resi). Generalmente, tale situazione si verifica perché il destinatario non è reperibile all’indirizzo indicato sulla corrispondenza.

115. Secondo PI, sarebbe da valutare l’opportunità di introdurre specifiche misure regolamentari per disciplinare quanto meno la definizione di una soglia massima, al di sotto della quale il fenomeno possa considerarsi occasionale e non significativo e possa trovare soluzione nella restituzione gratuita all’AO. Al riguardo, PI ritiene che tale soglia debba essere individuata non già in relazione al quantitativo di invii rinvenuti nel flusso da vuotatura cassette - essendo i due fenomeni non necessariamente correlati (per

esempio, qualora gli invii rinvenuti in cassetta dovessero ridursi in misura maggiore rispetto a quelli proveniente da “flusso portalettere”, l’incidenza percentuale di questi ultimi aumenterebbe pur a fronte di una diminuzione del fenomeno) - ma in funzione del numero degli invii “resi” degli altri operatori (che a sua volta rappresenta una percentuale degli invii gestiti). In particolare, ipotizzando che anche la percentuale degli invii resi degli altri operatori *business* sia intorno al 3% degli invii totali gestiti, si ritiene che possa essere “tollerata” una percentuale di invii raccolti da PI pari a 10% degli invii resi, ovvero allo 0,3% del totale degli invii gestiti degli altri operatori.

116. Al riguardo, l’Autorità condivide in linea di massima l’opportunità di fissare una soglia al di sotto della quale il fenomeno degli invii resi possa considerarsi occasionale e non significativo, fermo restando che, per quantificare con più precisione la soglia è necessario acquisire i risultati della valutazione che risulta essere stata affidata ad un soggetto terzo con il consenso dei due operatori maggiormente coinvolti dal fenomeno.

Domanda 5) Si condividono le considerazioni dell’Autorità sulle condizioni relative alla restituzione dei resi?

6.4 Ulteriori misure di carattere informativo

117. L’Autorità propone l’adozione di una serie di misure di carattere informativo a tutela dell’utenza finale.

118. Gli operatori, innanzitutto, dovrebbero fornire alla propria clientela, all’atto dell’acquisto degli *sticker*, le seguenti informazioni finalizzate a chiarire talune caratteristiche del servizio offerto e a identificarne correttamente il fornitore:

- i. ragione sociale dell’operatore;
- ii. contatti dell’operatore (indirizzo *web*, *mail*, recapito telefonico);
- iii. prezzi degli *stickers* (comprensivi di IVA, ove applicabile);
- iv. evidenza che non si tratta di un servizio erogato dall’FSU;
- v. indicazione delle cassette presenti nella città di vendita;
- vi. divieto di utilizzo delle cassette d’impostazione di PI.

119. Un’ulteriore misura di carattere informativo a tutela dell’utenza potrebbe essere l’apposizione presso la rete di raccolta dell’FSU, con costi da condividersi tra gli operatori, di apposite istruzioni volte a chiarire che all’interno delle cassette di impostazione non potranno essere immessi invii sui quali sia stato apposto lo *sticker* di un operatore concorrente.

120. Sempre per evitare la confusione da parte dell’utenza in merito all’operatore responsabile dell’erogazione del servizio acquistato, PI osserva che, inoltre, dovrebbe essere prestata la massima attenzione alla corretta applicazione della disciplina che esclude la possibilità, per gli operatori attivi nel segmento delle cartoline, di impiegare

quali rivenditori di *stickers* i rivenditori di generi di monopolio. Premesso che si tratta di argomento che esula dall'oggetto del procedimento e, soprattutto, dalle competenze dell'Autorità, l'impossibilità di commercializzare gli *stickers* deriverebbe dalla circostanza che i tabaccai sono obbligati a rivendere francobolli emessi dallo Stato Italiano (cd. "carte valori postali"), in base all'art. 215 del Regolamento di esecuzione del codice postale (approvato con d.P.R. 655/1982) ed agli artt. 73 e 86 del Regolamento di esecuzione della legge sui generi di monopolio (approvato con d.P.R. 1074/1958). Tale obbligo, prosegue PI, è espressamente ribadito anche dall'art. 15 del Capitolato d'Oneri per la rivendita di generi di monopolio e la sua violazione è sanzionabile con la revoca dell'autorizzazione alla rivendita di generi di monopolio da parte dell'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli.

121. Potrebbe, infine, assumere rilievo la realizzazione di una campagna informativa presso i portierati, con modalità e costi da condividersi tra gli operatori interessati, volta a rendere edotti i portieri dell'importanza di discernere la posta resa per operatore di pertinenza, evitando così a monte le problematiche legate al fenomeno dei resi (Cfr. par. 6.3).

Domanda 6) Si condividono le considerazioni dell'Autorità sull'introduzione di ulteriori misure di carattere informativo?