

## **Allegato A alla delibera n. 307/19/CONS**

### **DOCUMENTO SULLA REVISIONE DELLE TARIFFE MASSIME DEI SERVIZI DI NOTIFICA A MEZZO POSTA (ATTI GIUDIZIARI E COMUNICAZIONI CONNESSE, VIOLAZIONE DEL CODICE DELLA STRADA)**

#### **INDICE**

1	Iter istruttorio .....	2
2	Premesse .....	2
3	Il quadro normativo nazionale e comunitario di riferimento .....	3
4	L'analisi svolta dall'Autorità .....	6
4.1	Profili operativi del servizio di notifica a mezzo posta.....	6
4.2	Il mercato delle notifiche a mezzo posta .....	7
5	Le memorie preliminari degli operatori .....	9
6	Gli orientamenti maturati dall'Autorità .....	11
6.1	Orientamenti sulle tariffe massime delle notifiche a mezzo posta .....	11
6.2	Orientamenti sulla modalità di tariffazione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) .....	12

## **1 ITER ISTRUTTORIO**

L'Autorità in data 3 giugno 2019 ha pubblicato, sul proprio sito web, la comunicazione di avvio di un procedimento istruttorio per la revisione delle tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta (atti giudiziari e comunicazioni connesse, violazione del codice della strada), invitando i soggetti interessati a far pervenire le prime memorie scritte.

Gli operatori postali che hanno inviato memorie scritte sono Poste Italiane, Fulmine Group ed Assopostale/Citypost, i quali hanno già conseguito la licenza speciale per la fornitura dei servizi di notifica a mezzo posta.

Sulla base delle memorie scritte ricevute, l'Autorità ha predisposto il documento in oggetto da sottoporre a consultazione pubblica.

## **2 PREMESSE**

Come illustrato nella comunicazione di avvio, i servizi di notifica a mezzo posta sono servizi di posta registrata, rientranti nel servizio universale, che includono gli atti giudiziari e le comunicazioni connesse di cui alla legge n. 890/1982 e s.m.i. (legge n. 80/2005 e legge n. 31/2008), nonché le notificazioni di cui all'art. 201 del decreto legislativo n. 285/1992 (violazioni del Codice della Strada).

La legge per il mercato e la concorrenza del 2017 ha abrogato il regime di esclusiva in capo a Poste Italiane dei servizi di notifica a mezzo posta, attribuendo all'Autorità il compito di regolamentare il regime degli specifici requisiti ed obblighi per il conseguimento della nuova tipologia di licenza. Con l'adozione, da parte dell'Autorità, del regolamento per il rilascio delle licenze individuali (febbraio 2018) e la pubblicazione, da parte del Ministero dello Sviluppo Economico, del disciplinare per il rilascio dei titoli (settembre 2018), i presupposti per l'apertura del mercato alla concorrenza potevano considerarsi definiti.

La legge di bilancio per il 2019<sup>1</sup>, all'art. 1, comma 814, è intervenuta sulla decorrenza delle disposizioni in materia di avviso di ricevimento digitale del piego

---

<sup>1</sup> Legge 30 dicembre 2018, n. 145

raccomandato: il mittente, a partire dal 1° giugno 2019, può chiedere la restituzione via PEC dell'avviso di ricevimento, entro 5 giorni dalla consegna del plico.

È questo un elemento di novità importante che impone di valutare se debbano essere riviste le modalità di riscossione delle tariffe per le comunicazioni connesse (CAN e CAD) che possono essere emesse durante il procedimento di notifica degli atti giudiziari. Sono comunicazioni che si generano solo quando il destinatario non è presente al momento della notifica dell'atto giudiziario e, pertanto, non sono oggetto di pagamento da parte del mittente al momento dell'invio.

Ad oggi, il mittente, che sia un cliente “non contrattualizzato”, effettua il pagamento del solo atto giudiziario da notificare e dell'avviso di ricevimento, mentre il pagamento del corrispettivo per le comunicazioni CAN e CAD è rimandato al momento della consegna al mittente dell'avviso di ricevimento. Per gli invii dei clienti contrattualizzati, invece, le tariffe includono forfettariamente anche le spese per l'emissione sia di CAN che di CAD.

La facoltà del mittente di ottenere l'avviso di ricevimento per mezzo PEC annulla il contatto fisico tra il mittente non contrattualizzato ed il messo notificatore, rendendo così spesso difficoltosa e onerosa la riscossione di quanto dovuto all'operatore postale per le ulteriori comunicazioni - CAN e CAD appunto - connesse al procedimento. E' un tema questo di carattere generale, che potrà avere un impatto anche sugli operatori che, ottenuto il titolo per fornire i servizi di notifica a mezzo posta, stanno per entrare sul mercato e devono definire la loro offerta.

L'Autorità ha ritenuto pertanto necessario svolgere un'analisi per la revisione delle tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta, al fine di individuare modalità di tariffazione e di riscossione di tali servizi più consone alla nuova realtà di mercato.

### **3 IL QUADRO NORMATIVO NAZIONALE E COMUNITARIO DI RIFERIMENTO**

La definizione delle tariffe dei servizi postali rientranti nel servizio universale, tra i quali vi sono le notifiche a mezzo posta, rientra in un contesto normativo europeo e nazionale che ne definisce principi ed obiettivi.

Il processo di armonizzazione e liberalizzazione del mercato postale, già avviato con la direttiva n. 97/67/CE<sup>2</sup>, successivamente emendata nel 2002<sup>3</sup>, è stato completato dalla direttiva n. 2008/6/CE<sup>4</sup>. Le norme contenute nelle direttive sui servizi postali individuano come criteri generali per la definizione delle condizioni economiche per la fornitura dei servizi rientranti nel servizio universale la ragionevolezza, la correlazione ai costi, trasparenza e la non discriminazione degli utenti<sup>5</sup>. La direttiva postale investe le Autorità di regolamentazione del ruolo di garantire che le tariffe applicate al servizio universale siano conformi ai principi tariffari da essa individuati<sup>6</sup>, tenendo conto delle specifiche condizioni del mercato e, in particolare, della sua effettiva apertura alla concorrenza.

La direttiva postale è stata trasposta nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante l'“*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*”. Il decreto è stato successivamente modificato dai decreti legislativi 23 dicembre 2003, n. 384 e 31 marzo 2011, n. 58, di attuazione, rispettivamente, delle direttive n. 2002/39/CE e n. 2008/6/CE. Coerentemente a quanto disposto dalla direttiva postale, il decreto legislativo n. 261/1999 stabilisce all'art. 13 comma 3 che le tariffe sono fissate nel rispetto dei criteri della ragionevolezza e accessibilità all'insieme degli utenti, della correlazione ai costi nonché della trasparenza e non discriminazione. Al comma 1, la norma attribuisce all'Autorità di regolamentazione la funzione di provvedere alla determinazione delle tariffe massime delle prestazioni di servizi rientranti nel servizio universale.

La delibera n. 728/13/CONS, successivamente modificata dalla delibera n. 396/15/CONS, ha definito il livello delle tariffe massime per i prodotti postali rientranti nel servizio universale. La notifica a mezzo posta è un servizio di posta

---

<sup>2</sup> Direttiva 97/67/CE del 15 dicembre del 1997 concernente “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari ed il miglioramento della qualità del servizio*”. Nel testo per “*direttiva postale*” si intende il testo della direttiva 97/67/CE coordinato con le modifiche apportate dalle direttive 2002/39/CE e 2008/06/CE.

<sup>3</sup> Direttiva 2002/39/CE del 10 giugno 2002 che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda l'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità.

<sup>4</sup> Direttiva 2008/6/CE del 20 febbraio 2008 che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari.

<sup>5</sup> Cfr. art. 12 direttiva 97/67/CE come modificata dalla direttiva 2008/6/CE.

<sup>6</sup> Cfr. *considerando* n. 41 della direttiva 2008/6/CE e art. 22 direttiva 2008/6/CE.

registrata che può prendere forma di invio singolo, utilizzato in larga parte dagli studi legali, ed invio multiplo, che ha tra gli utilizzatori primari la PP. AA. (Tribunali, Comuni, etc.). L'art. 2, comma 3, della delibera n. 728/13/CONS indica questi servizi in un segmento di mercato separato, in ragione dell'area di riserva esclusiva all'epoca riconosciuta a Poste Italiane.

L'analisi del mercato, caratterizzata dal regime di esclusiva che vigeva per tali servizi, ha portato ad evidenziare che la domanda era fortemente sbilanciata verso la clientela *business*; un ulteriore aspetto riguardava la potenziale sostituibilità del servizio di notifica a mezzo posta sia con la posta elettronica certificata (PEC), sia con quello già svolto dai concorrenti attraverso il messo notificatore.

Per quanto concerne il livello dei prezzi dei servizi di notifica a mezzo posta, sempre la delibera n. 728/13/CONS, all'art. 10, indica che i prezzi di tali prodotti sono, per ciascuna classe di peso, ancorati a quelli della Raccomandata Pro, un servizio di posta registrata utilizzato prevalentemente dalla clientela *business*, con l'obbligo di non superare il livello dei prezzi presente nel 2013, al momento della pubblicazione della delibera. Per quanto concerne i prezzi delle comunicazioni connesse (CAN e CAD), invece, questi sono definiti dall'art. 4 del decreto del Ministero dello sviluppo economico del 25 novembre 2010, e sono pari alla Raccomandata Retail per la CAN, ed alla Raccomandata Retail con Avviso di ricevimento singolo per la CAD.

Come già ricordato, con il comma 57, *lett. b)*, dell'art. 1 della legge 4 agosto 2017, n. 124, è stata disposta l'abrogazione, a decorrere dal 10 settembre 2017, dell'articolo 4 del decreto legislativo n. 261/1999 che affidava al fornitore del servizio universale in esclusiva “[...] *i servizi inerenti le notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890, e successive modificazioni; [...] i servizi inerenti le notificazioni a mezzo posta di cui all'articolo 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285 di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada*” (di seguito, rispettivamente, “i servizi di notifica a mezzo posta degli atti giudiziari” e “i servizi di notifica a mezzo posta delle violazioni del codice della strada”).

In attuazione di quanto prescritto al comma 58 della stessa legge, che attribuiva all'AGCOM il compito di definire i requisiti per il conseguimento della licenza e gli obblighi da rispettare nell'esercizio dell'attività, l'Autorità, con la delibera n. 77/18/CONS, ha approvato il regolamento per il rilascio delle licenze individuali per la fornitura dei servizi di notifica a mezzo posta. Successivamente, il Ministero dello Sviluppo Economico ha pubblicato il disciplinare delle procedure per il rilascio dei suddetti titoli abilitativi, aprendo il mercato alla concorrenza.

Infine, la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018*", nel modificare la legge n. 890/82, ha riformulato l'articolo 7 eliminando l'obbligo di comunicare l'avvenuta notifica. Obbligo poi reintrodotta con la legge 30 dicembre 2018, n. 145, che, come già ricordato, prevede anche che il mittente, a partire dal 1° giugno 2019, abbia facoltà di chiedere la restituzione via PEC dell'avviso di ricevimento entro 5 giorni dalla consegna del plico.

## **4 L'ANALISI SVOLTA DALL'AUTORITÀ**

### **4.1 Profili operativi del servizio di notifica a mezzo posta**

La notifica a mezzo posta è un servizio di posta registrata che include la notifica degli atti giudiziari e delle comunicazioni connesse CAN e CAD, oppure delle violazioni del Codice della Strada.

Il servizio di atti giudiziari è composto da due invii: l'invio raccomandato che contiene l'atto da consegnare al destinatario, nonché l'avviso di ricevimento – anch'esso un invio raccomandato – da restituire al mittente dell'atto. Nei casi stabiliti dalla legge, in via eventuale quindi, sono contemplati due servizi aggiuntivi a pagamento, quali la comunicazione di avvenuto deposito (CAD) e la comunicazione di avvenuta notifica (CAN):

- La CAD è una raccomandata con ricevuta di ritorno, ed è inviata al destinatario della notificazione in caso di mancato recapito del piego contenente l'atto giudiziario. Nei casi in cui il recapito non possa materialmente essere eseguito o per temporanea assenza del destinatario o per mancanza, inidoneità, o assenza delle altre persone

che la legge abilita alla ricezione per conto dell'interessato, attraverso la CAD si dà notizia al destinatario del tentativo di notifica e si comunica la data di deposito e l'indirizzo dell'ufficio postale presso cui l'atto è in giacenza.

- La CAN è, invece, una raccomandata senza ricevuta di ritorno che è inviata dall'agente postale qualora la consegna del piego contenente l'atto giudiziario sia stata effettuata ad una persona diversa dal destinatario dell'atto (ad esempio, portiere, vicino o familiare del destinatario). Con la CAN il destinatario è informato dell'avvenuta notifica, della data in cui è stato consegnato il piego e della persona che lo ha ricevuto.

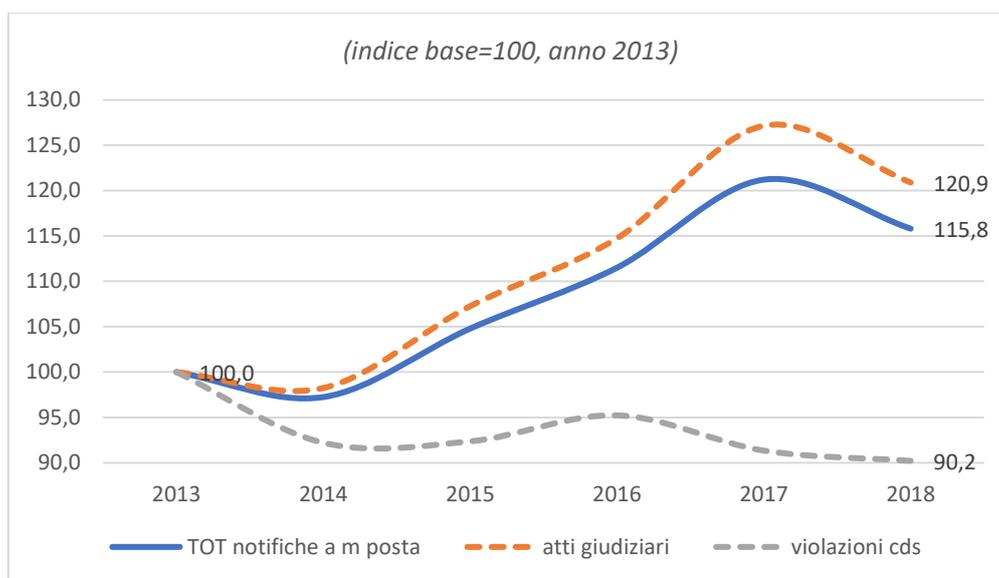
Relativamente alle violazioni del codice della strada, l'art. 201 del decreto legislativo n. 285/1992 prevede che siano rispettate le disposizioni in materia di notifica a mezzo posta, vale a dire le previsioni della legge n. 890 del 1982. Di conseguenza, le procedure di notifica dei verbali sono identiche a quelle previste per la notificazione degli atti giudiziari.

#### **4.2 Il mercato delle notifiche a mezzo posta**

Per delineare sinteticamente il quadro economico del mercato relativo ai servizi di notifica a mezzo posta, occorre innanzitutto evidenziare che il peso percentuale dei volumi di atti giudiziari sui volumi totali di notifiche a mezzo posta è cresciuto nel corso degli anni, fino ad arrivare ad una quota di circa l'87%.

Dal lato della domanda, i volumi delle notifiche a mezzo posta sono ascrivibili ad una clientela che usa il servizio per motivi professionali, come studi legali, Tribunali, e PP.AA. Inoltre, i servizi di notifica a mezzo posta sono, in larga parte, oggetto di contratti continuativi tra gli utenti e l'operatore postale (basti pensare alle gare per l'aggiudicazione delle notifiche delle violazioni del Codice della Strada da parte dei Comuni, o degli atti giudiziari spediti dai Tribunali): per questa ragione il servizio si presta ad essere offerto attraverso una modalità standardizzata che facilita la contrattualizzazione dell'utente.

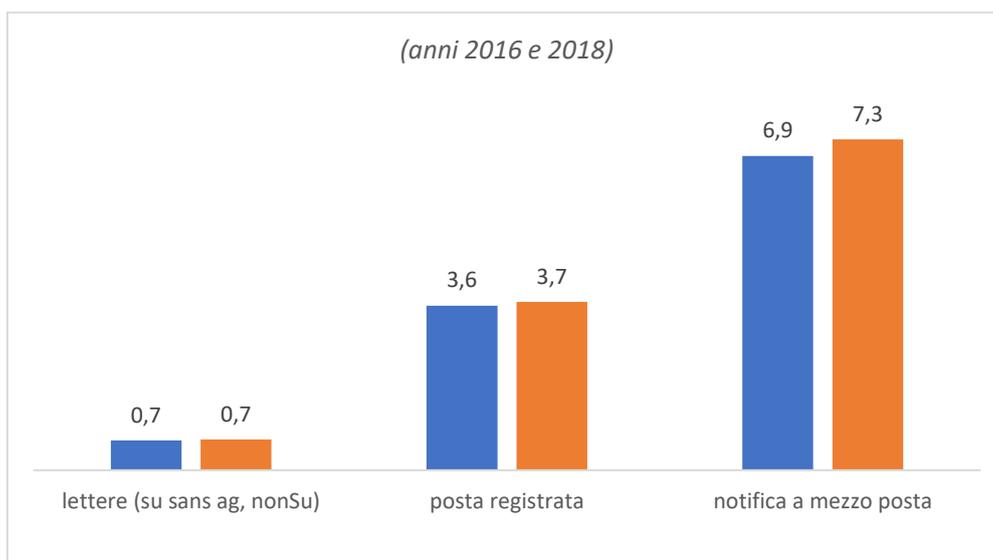
**Grafico 1:** Andamento dei volumi dei servizi di notifica a mezzo posta in Italia.



Fonte: elaborazioni dell’Autorità su dati degli operatori

Nell’anno 2018, per la prima volta da quando l’Autorità censisce di dati sul mercato postale, i volumi dei servizi di notifica a mezzo posta registrano un calo del 4,9% rispetto all’anno precedente: sempre nello stesso anno i ricavi sono pari a 359 milioni di Euro, mentre i corrispondenti volumi sono pari a 53,9 milioni di pezzi. Distinguendo per tipologia di notifica, come si rileva nel grafico sopra, a partire dal 2013 i volumi degli atti giudiziari è cresciuto sensibilmente (+20,9%), mentre si registra un netto calo delle notifiche a mezzo posta delle violazioni del codice della strada (-9,8%).

**Grafico 2:** Comparazione dei ricavi unitari (in Euro) per tipologia di servizio (lettere)



Fonte: elaborazioni dell’Autorità su dati degli operatori

Infine, se si comparano i ricavi unitari, si può notare come quelli relativi ai servizi in esclusiva siano ben superiori sia a quelli relativi al totale dei servizi di lettere (al netto ovviamente dei servizi di notifica), sia a quelli di posta registrata, il cui processo produttivo è del tutto simile rispetto a quello delle notifiche a mezzo posta.

## 5 LE MEMORIE PRELIMINARI DEGLI OPERATORI

Di seguito si riporta una sintesi delle memorie preliminari pervenute all’Autorità.

Citypost intenderebbe entrare nel mercato dei servizi di notifica a mezzo posta focalizzando la propria offerta, almeno inizialmente, su clienti di tipo contrattualizzato. Al momento dell’avvio del servizio, la Società intende offrire ai clienti contrattualizzati una offerta commerciale che prevede una rendicontazione puntuale basata sul servizio effettivamente svolto, pertanto non intende avvalersi di tariffe a *forfait*.

Citypost riconosce la difficoltà nella riscossione delle spese relative alle comunicazioni connesse, nel caso in cui l'avviso di ricevimento sia comunicato in forma digitale al mittente, quindi ritiene che una tariffa a *forfait* per i clienti non contrattualizzati rappresenti una soluzione percorribile. Citypost, però ritiene che i dati statistici di supporto per valutare la possibilità di introdurre tariffe forfettizzate debbano essere a disposizione anche degli operatori che si accingono ad entrare nel mercato delle notifiche a mezzo posta, affinché questi soggetti possano effettuare consapevolmente le loro scelte.

Fulmine Group ritiene che, per i clienti contrattualizzati, non si ravvisino criticità in merito alla riscossione delle CAN e CAD eventualmente emesse. Date le condizioni di mercato, però, la Società ritiene che sia auspicabile un sistema di tariffe che preveda prezzi distinti per ciascun singolo servizio (atto giudiziario, CAN, CAD) nel caso di invii multipli, ed una tariffa unica forfettaria - e comprensiva delle comunicazioni connesse - nel caso degli invii singoli.

Poste Italiane (PI) ritiene estremamente difficile realizzare un solido processo produttivo che assicuri la riscossione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) da parte dei clienti non contrattualizzati, in assenza di una tariffa forfettizzata, offerta a tutta la clientela. La Società ritiene che tale modalità tariffaria sia l'unica soluzione percorribile per superare le criticità legate alla riscossione di tali corrispettivi. Dato l'obbligo normativo che impone la facoltà, da parte del cliente, di richiedere l'avviso di ricevimento in forma digitale, non risulta possibile subordinare l'inoltro della PEC al contestuale pagamento di un importo.

PI sottolinea come l'assenza di disposizioni in merito ai prezzi e alle modalità di riscossione dei servizi di notifica consenta ai nuovi entranti l'offerta di un servizio con una tariffazione forfettaria, mentre per quanto riguarda la clientela *retail* allo stato attuale PI non può fornire una tariffa forfettaria comprensiva delle comunicazioni connesse.

Al fine di consentire la più ampia partecipazione e l'acquisizione di possibili ulteriori contributi da parte di tutti i soggetti interessati, si ritiene quindi opportuno sottoporre a consultazione pubblica il presente documento sulle modifiche e integrazioni da introdurre alle disposizioni regolamentari dell'Autorità.

## **6 GLI ORIENTAMENTI MATURATI DALL'AUTORITÀ**

### **6.1 Orientamenti sulle tariffe massime delle notifiche a mezzo posta**

Il mercato delle notifiche a mezzo posta è composto dagli invii di atti giudiziari, incluso le comunicazioni connesse (CAD e CAN), e dalle violazioni del codice della strada. Data la particolarità del prodotto in essere, la domanda risulta essere concentrata, in larga parte, presso un numero limitato di grandi speditori il quale utilizza il servizio in modo continuativo e sotto forma di invii multipli: il servizio di notifica delle violazioni del Codice della Strada è, per esempio, utilizzato dai Comuni, mentre gli studi legali e la PP.AA (per esempio, i Tribunali) sono tra i grandi clienti per l'invio degli atti giudiziari.

La notifica a mezzo posta è, nei fatti, un servizio di posta raccomandata composto da più invii registrati, ed è comparabile ai prodotti di posta registrata già presenti sul mercato, come quello svolto dai messi notificatori. Data la concorrenzialità del mercato degli invii multipli, l'analisi di mercato presente nella delibera n. 728/13/CONS ha previsto un regime di prezzi equi e ragionevoli, pertanto anche per gli invii multipli di posta registrata non è previsto alcun controllo (diretto o indiretto) dei prezzi massimi. In considerazione del fatto che il servizio di notifica a mezzo posta era in prevalenza usato da una clientela *business* ed era inoltre offerto in regime di esclusiva dal fornitore del servizio universale, la stessa delibera ha ancorato i prezzi a quelli del prodotto "Raccomandata Pro".

Il mercato della notifica a mezzo posta è composto da invii spediti sia singolarmente sia, e sono la maggior parte, in modalità multipla: inoltre, vi è una clientela che si avvale del servizio in maniera episodica, e sono presenti grandi utenti che spediscono invece notifiche in modalità ingente e continuativa. Questi ultimi rappresentano larga parte degli invii spediti attraverso il servizio di notifica a mezzo posta. A seguito della liberalizzazione del mercato, ed all'ingresso di nuovi licenziatari nel segmento delle notifiche a mezzo posta, le condizioni concorrenziali di questo mercato sono ovviamente profondamente mutate, e per tale motivo l'Autorità ritiene che sia possibile valutare una revisione del sistema di tariffe massime per questi prodotti postali.

**Domanda 1):** *Si condivide la proposta dell’Autorità di rivedere le tariffe massime dei servizi di notifica a mezzo posta (atti giudiziari, comunicazioni connesse CAD e CAN, e violazioni del codice della strada)?*

## **6.2 Orientamenti sulla modalità di tariffazione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD)**

Considerando l’evoluzione dei servizi di notificazione a mezzo posta, è necessario tenere conto del processo di digitalizzazione in atto sia delle novità legislative che coinvolgono il mercato.

Recentemente sono emerse soluzioni innovative che prevedono il ritiro, da parte dei destinatari, della posta raccomandata in modalità digitale: attraverso tale servizio il cliente ha la possibilità, previa digitazione di apposite *user id* e *password* nel portale messo a disposizione dall’operatore postale, di scaricare l’invio digitalizzato.

Poste Italiane fornisce, ai soli clienti che spediscono sulla base di contratti (c.d. clienti contrattualizzati), un servizio in modalità digitale per la gestione dei servizi di notifica a mezzo posta (vedi sistema SIN<sup>7</sup>): solo per tali utenti, ai corrispettivi dovuti per le attività di postalizzazione e di notifica delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) eventualmente emesse, è applicato un importo aggiuntivo forfettario e calcolato sulla base della effettiva incidenza percentuale di tali comunicazioni sul totale delle notifiche.

Come già accennato, inoltre, il legislatore è intervenuto in materia di avviso di ricevimento digitale del piego raccomandato: il mittente, a partire dal 1° giugno 2019, ha la facoltà di chiedere la restituzione via PEC dell’avviso di ricevimento in alternativa alla consegna dello stesso a mezzo posta. Il mancato incontro tra l’addetto alla consegna ed il mittente ha un impatto sulla modalità di riscossione delle tariffe per le comunicazioni connesse (CAN e CAD) emesse durante il processo di notifica degli atti giudiziari (tale problematica non sembra essere presente qualora il mittente opti per la restituzione fisica dell’avviso di ricevimento); allo stesso tempo, l’eventuale dematerializzazione dell’avviso di

---

<sup>7</sup> Servizi Integrati di Notifica

ricevimento in fase di recapito potrebbe però generare un vantaggio all'utenza grazie all'abbattimento dei costi relativi alla restituzione fisica al mittente.

L'attività di riscossione delle comunicazioni connesse (CAN e CAD) avviene attraverso il pagamento all'addetto deputato al recapito nel caso di un cliente non contrattualizzato e se l'avviso di ricevimento viene recapitato fisicamente al mittente, oppure con il pagamento di una tariffa forfettizzata nel caso di clienti contrattualizzati con il sistema SIN sopracitato, il quale permette la ricezione e la gestione telematica degli avvisi di ricevimento da parte del mittente. Per la riscossione degli importi dovuti in seguito all'emissione delle comunicazioni connesse, ad oggi non sembrano possibili modalità organizzative diverse da quelle attualmente offerte da Poste Italiane.

Alle difficoltà oggettive derivanti dalla facoltà di dematerializzare la consegna dell'avviso di ricevimento, che annulla il contatto fisico con il soggetto che deve corrispondere il pagamento della CAN o della CAD, si aggiungono le difficoltà da sempre riscontrate nel gestire questa fase con i clienti non contrattualizzati nonché gli oneri derivanti dalla necessità di mantenere due cicli di lavorazione notevolmente differenti sia sotto il profilo contabile che gestionale. Inoltre, sebbene il mercato sia liberalizzato, al momento non risultano operanti altri soggetti per la fornitura del servizio di notifica a mezzo posta e, pertanto, non è possibile valutare modalità alternative per la riscossione di tali prodotti che possano ovviare alle difficoltà riscontrate.

Nei contributi inviati dagli operatori in questa prima fase, si riconosce che, sebbene al momento sul mercato delle notifiche possa operare solamente Poste Italiane, la dematerializzazione dell'avviso di ricevimento comporterà la necessità di organizzare un nuovo processo per il pagamento delle comunicazioni connesse CAN e CAD eventualmente emesse, in particolare quando il servizio è venduto a clienti che usano il servizio in maniera sporadica e non sono oggetto di un contratto. Dalle considerazioni emerge come una tariffazione a *forfait* delle comunicazioni connesse rappresenti una soluzione percorribile anche per il segmento di mercato dei clienti non contrattualizzati.

L'implementazione di un'unica modalità di tariffazione, con l'indicazione di un prezzo finale unico e comprensivo di tutto il processo di notifica, comprese le fasi eventuali, permette la razionalizzazione dei processi produttivi per la

riscossione di tali corrispettivi da parte dei soggetti operanti in tale segmento di mercato; inoltre, la definizione di un prezzo unico potrebbe aumentare la certezza e trasparenza del costo del servizio nonché la comparabilità delle offerte commerciali dei diversi operatori. Per tali motivi, l'Autorità ritiene che possa essere valutata la possibilità di prevedere, anche per tutta la clientela non contrattualizzata, una tariffazione forfettaria delle comunicazioni connesse CAN e CAD, da calcolare sulla base della effettiva incidenza percentuale di tali comunicazioni sul totale delle notifiche.

L'importo forfettario della tariffa relativa al servizio di notifica a mezzo posta dovrebbe pertanto essere determinato tenendo conto dell'incidenza percentuale di CAN e CAD emesse. Poste Italiane ha recentemente dichiarato che, sulla base dei dati rilevati nel 2017, la CAN è emessa nel 14,9% dei casi, mentre la CAD è spedita nel 29,4% degli atti notificati.

La nuova tariffazione dovrebbe, inoltre, tenere conto della riduzione degli oneri in capo all'operatore a seguito della oggettiva razionalizzazione del servizio. La dematerializzazione dell'avviso di ricevimento in fase di recapito comporta un minor costo per la restituzione fisica al mittente nei casi in cui ciò avvenga per mezzo PEC. La gestione di un unico ciclo di lavorazione, anziché due come attualmente avviene, dovrebbe inoltre comportare anche il venir meno delle problematiche riscontrate nella fase di riscossione con la clientela non contrattualizzata.

**Domanda 2):** *Si condivide la proposta dell'Autorità di rivedere la modalità di tariffazione delle comunicazioni connesse CAN e CAD con una tariffa forfait, calcolata sulla base della effettiva incidenza percentuale di tali comunicazioni sul totale delle notifiche, anche per tutta la clientela non contrattualizzata, oppure si ritengono possibili modalità di tariffazione alternativa?*