



**CONDIZIONI GIURIDICHE ED ECONOMICHE DI RESTITUZIONE DELLA  
CORRISPONDENZA AFFIDATA A UN OPERATORE POSTALE E  
RINVENUTA NELLE RETI DI ALTRI OPERATORI POSTALI**

**DOCUMENTO DI CONSULTAZIONE**

**SOMMARIO**

1	Introduzione. Oggetto e finalità del procedimento.....	2
2	Il quadro normativo.....	2
3	Problemi applicativi .....	3
4	Proposte di soluzione. Quesiti.....	6
4.1	Sulle tempistiche e sulle modalità di restituzione.....	6
4.2	Sulle condizioni economiche di restituzione e di reso e sulle modalità di pagamento.....	6
4.3	Sulle misure di carattere informativo.....	8



## 1 INTRODUZIONE. OGGETTO E FINALITÀ DEL PROCEDIMENTO

1. La delibera n. 621/15/CONS, come modificata dalla delibera n. 553/18/CONS, disciplina le “*Condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane*”.
2. Tale regolamentazione ha consentito di indirizzare gli operatori di mercato di fronte al fenomeno dei c.d. rinvenimenti, ossia quei casi in cui il mittente ha affidato l’invio (lettera e/o cartolina) a un operatore postale, apponendo la dovuta affrancatura, ed ha erroneamente avviato il processo di spedizione inserendo l’invio nella cassetta d’impostazione di altro operatore, diverso da quello che ha emesso il titolo di affrancatura (francobollo, *stickers* etc.).
3. Si tratta di un fenomeno che riguarda principalmente l’invio di cartoline postali affidate a operatori concorrenti di Poste Italiane: ad esempio, nell’anno 2022, sono stati rinvenuti nelle reti di operatori postali diversi dall’operatore affidatario circa 550.000 invii di cui circa 500.000 (ossia il 90%) cartoline postali affrancate con *stickers*.
4. Nel corso degli anni sono, tuttavia, emersi alcuni elementi di criticità che rendono opportuna la revisione dell’attuale *corpus* regolamentare. A titolo esemplificativo, le criticità hanno riguardato il mancato rispetto delle tempistiche previste per le comunicazioni tra operatori e la giacenza per lunghi periodi di elevati volumi di invii rinvenuti nella rete di altri operatori, senza la loro restituzione/ritiro da parte dell’operatore affidatario.
5. La revisione delle disposizioni vigenti risulta pertanto necessaria allo scopo di assicurare all’utente finale, in maniera sempre più puntuale, l’effettiva erogazione del servizio, in tempi certi: indipendentemente dal soggetto incaricato di espletare il servizio, va garantito all’utente finale il corretto recapito dell’invio.

## 2 IL QUADRO NORMATIVO

6. L’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni regola il settore dei servizi postali – ai sensi dell’art. 21 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*”, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 – e tutela gli utenti ai quali va garantito il corretto e tempestivo recapito dell’invio postale.
7. Le modalità di erogazione dei servizi postali universali sono, in dettaglio, disciplinate dall’Autorità (cfr. delibera n. 385/13/CONS, allegato A) con le Condizioni generali di servizio per l’espletamento del servizio universale postale da parte di Poste Italiane (di seguito anche CGS).



8. Avuto specifico riguardo agli invii affidati ad altro operatore e rinvenuti nella rete del fornitore del servizio universale, le CGS prevedevano inizialmente la restituzione degli invii postali all'operatore affidatario secondo condizioni stabilite in accordo tra le parti, con eventuale intervento dell'Autorità nel caso di mancato accordo tra le parti (art. 18 delle CGS).
9. L'Autorità ha successivamente abrogato l'art. 18 delle CGS e disciplinato le condizioni giuridiche ed economiche di restituzione degli invii affidati dai mittenti ad operatori diversi da Poste Italiane e rinvenuti nella rete di servizio universale con la delibera n. 621/15/CONS, modificata dalla delibera n. 553/18/CONS.
10. In particolare, l'Autorità ha imposto a Poste Italiane di consentire il ritiro degli invii di altri operatori rinvenuti nella propria rete secondo tre distinte modalità di restituzione (presso un unico CMP accentrante, presso più CMP accentranti e presso tutti i CMP di rinvenimento) e ha fissato le relative condizioni economiche (rispettivamente, 14 euro/cent per invio, 17 euro/cent per invio e 20 euro/cent per invio), prevedendo altresì condizioni di reciprocità tra gli operatori.
11. L'Autorità, inoltre, ha previsto l'obbligo in capo agli operatori postali di sottoscrivere le condizioni generali di contratto per il servizio di restituzione.
12. Ulteriori disposizioni riguardano:
  - il passaggio al servizio di accesso in raccolta, nel caso in cui i volumi rinvenuti nella rete di PI superino un determinato valore di soglia;
  - specifiche regole per il servizio di reso;
  - misure di carattere informativo a tutela dell'utenza finale.

### **3 PROBLEMI APPLICATIVI**

13. Nel 2022, i fornitori di servizi postali hanno rinvenuto nella propria rete di accettazione circa 50 mila lettere e 500 mila cartoline, per un totale di circa 550 mila invii postali, con affrancatura di altro operatore postale.
14. Si tratta, nel complesso, di meno dello 0,1% degli invii gestiti nel 2022 dai fornitori italiani di servizi postali.
15. Avuto specifico riguardo alla ripartizione per operatore, nel 2022, gli invii rinvenuti nella rete del fornitore del servizio postale universale sono risultati circa il 99% degli invii in esame mentre quelli rinvenuti nelle reti degli altri operatori postali hanno rappresentato circa l'1% del totale.



16. Il mittente, in tali casi, ha affidato l'invio a un operatore postale, mediante il pagamento dell'affrancatura apposta sulla lettera/cartolina, ed ha erroneamente avviato il processo di spedizione inserendo l'invio (lettera e/o cartolina) nella cassetta d'impostazione di altro operatore, diverso da quello che ha emesso il titolo di affrancatura (francobollo, *stickers* etc.).

17. In altri casi, invece, l'operatore postale è entrato in possesso dei c.d. resi, ossia invii postali affrancati con titoli (francobolli, *stickers* etc.) di operatori concorrenti a causa di errori di propri portalettere (e non di errori di impostazione da parte del mittente).

18. Sulla scorta della vigente regolamentazione (cfr. *supra* par. 2), gli operatori rinvenienti degli invii erroneamente impostati hanno attivato le procedure di restituzione all'operatore affidatario, superando l'interruzione nel processo di consegna e consentendo la prosecuzione dell'invio al destinatario. Analogamente, l'operatore rinveniente di c.d. resi ha provveduto all'inoltro di tali invii, a proprie spese, all'operatore affidatario.

19. Alcuni aspetti riscontrati nella concreta attuazione del processo di restituzione degli invii e delle cartoline postali di titolarità di un operatore che erroneamente vengono poste dal mittente nella cassetta d'impostazione di altro operatore suggeriscono l'opportunità, d'altra parte, di una revisione del quadro regolamentare, nell'ottica di contenere ulteriormente l'entità del fenomeno, già moderato in termini relativi (come visto, interessa meno dello 0,1% degli invii totali) ma in ogni caso rilevante in termini assoluti (circa 550 mila invii annui).

20. Tali aspetti sono riconducibili ai seguenti temi:

- tempistiche e modalità di restituzione;
- condizioni economiche di restituzione;
- informazioni alla clientela.

21. Per quanto concerne le tempistiche di restituzione, la previsione vigente<sup>1</sup> sui tempi di comunicazione in capo all'operatore che ha rinvenuto l'invio nella propria rete di accettazione (almeno ogni 7 giorni solari) non si è dimostrata del tutto aderente alle esigenze sottese al processo di gestione degli invii e delle cartoline postali. In particolare, la quantità e la caratteristica delle cartoline (prive di mittente) richiedono un numero di "passaggi" interni al processo (dalla raccolta, alla differenziazione in base all'operatore, al conteggio puntuale, all'impacchettamento) che risulta difficile espletare in sette giorni, anche in considerazione del fatto che il numero delle cartoline erroneamente impostate subisce un picco nelle stagioni vacanziera ed è superiore nelle regioni a maggiore vocazione turistica.

---

<sup>1</sup> Delibera n. 553/18/CONS, art. 3, comma 1: "Poste Italiane trasmette all'AO apposita comunicazione recante l'indicazione del numero di invii rinvenuti. Le successive comunicazioni sono trasmesse da Poste Italiane almeno ogni sette giorni solari".



22. I tempi di ritiro degli invii da parte dell'operatore affidatario (entro 7 giorni solari dalla comunicazione di avvenuto rinvenimento),<sup>2</sup> invece, risultano congrui rispetto alle attività che quest'ultimo deve porre in essere una volta ricevuta la comunicazione da parte dell'operatore che ha rinvenuto l'invio.

23. Quanto al tema delle modalità di restituzione, attualmente l'operatore affidatario può scegliere di recuperare i propri invii presso uno, più o tutti i centri di smistamento o ancora di richiedere all'operatore rinveniente la consegna diretta presso un indirizzo da esso indicato. Resta fermo che l'operatore rinveniente facilita il recupero degli invii non correttamente postalizzati attraverso il loro raggruppamento per operatore affidatario.

24. Relativamente alle condizioni economiche di restituzione attualmente imposte a Poste Italiane, esse sono fissate in 14, 17 e 20 centesimi di euro a invio postale a seconda del numero di centri di smistamento (CS) presso cui avviene il ritiro.

25. Inoltre, attualmente non è prevista la verifica in contraddittorio tra le parti dei "pezzi" da restituire e questo, considerando il margine di errore nel conteggio e la circostanza che si paga a pezzo, costituisce una potenziale fonte di contenzioso tra gli operatori. D'altro canto, non può sottacersi che una verifica in contraddittorio, cartolina per cartolina e invio per invio, comporterebbe un sensibile allungamento dei tempi.

26. Tale criticità, in particolare, è connessa in via diretta alla possibilità di controllo del numero di cartoline e al lasso di tempo che intercorre tra il rinvenimento, la restituzione e il recapito al destinatario: sotto quest'ultimo profilo, invero, il fattore tempo gioca un ruolo cruciale sia per la tutela dell'utenza sia per la reputazione commerciale dell'operatore, il quale, ritornato in possesso della cartolina, provvederà a recapitarla al destinatario in tempi brevi.

27. Il perdurare nel tempo del fenomeno dei rinvenimenti – in ogni caso in una certa misura fisiologico – suggerisce altresì l'opportunità di precisare ulteriormente le modalità di comunicazione alla clientela al fine di prevenire la formazione dell'errore di impostazione da parte del mittente, attraverso informazioni all'utenza sempre più chiare e comprensibili, specialmente con riguardo alla vendita di stickers<sup>3</sup> in cui, come visto, si registra la maggiore parte del fenomeno.

---

<sup>2</sup> Delibera n. 553/18/CONS, art. 3, comma 4: "L'AO, se non opta per la modalità di restituzione al proprio indirizzo, è obbligato a ritirare gli invii, secondo la modalità prescelta di cui all'articolo 2, entro 7 giorni solari dalla comunicazione di Poste Italiane di avvenuto rinvenimento".

<sup>3</sup> Delibera n. 553/18/CONS, art. 3 quater: "1. Gli operatori retail sono tenuti a fornire alla propria clientela, all'atto dell'acquisto dello sticker, tutte le informazioni, anche in lingua inglese, sia in forma scritta sia in forma grafica, per la corretta postalizzazione degli invii e per l'individuazione delle cassette di impostazione dell'operatore più vicine al luogo di vendita dello sticker. 2. Tutti gli operatori dotati di una propria rete di raccolta sono obbligati ad apporre, a proprie spese, su ciascuna cassetta di impostazione istruzioni volte a chiarire che all'interno di esse non potranno essere immessi invii recanti il francobollo del fornitore del servizio universale o lo sticker di un operatore alternativo.".



28. I suddetti aspetti – tempistiche di comunicazione, condizioni economiche, informazioni alla clientela – interessano il fenomeno dei rinvenimenti nelle reti sia del fornitore del servizio universale postale che dei suoi concorrenti, benché in misura differente in ragione delle differenti dimensioni delle imprese coinvolte. Tale circostanza conferma l'esigenza di una regolamentazione, quale quella attuale, rivolta all'insieme degli operatori postali, ferma restando una sua modulazione in funzione della dimensione delle imprese coinvolte.

29. Per quanto concerne l'apparato sanzionatorio, tenuto conto che l'articolo 4 della delibera n. 553/18/CONS rinvia genericamente al presidio sanzionatorio di cui all'art. 21 del d.lgs. 261/99, al fine di assicurare maggiore certezza giuridica e rendere deterrente la sanzione, si ritiene necessario specificare che la violazione della delibera in argomento, costituendo una ipotesi d'inottemperanza ad ordine dell'Autorità, è sanzionabile ai sensi dell'articolo 21, comma 7-ter, del decreto legislativo n. 261/1999 s.m.i. e può comportare l'avvio del procedimento di sospensione o revoca del titolo abilitativo ai sensi della delibera n. 129/15/CONS.

#### **4 PROPOSTE DI SOLUZIONE. QUESITI.**

##### ***4.1 Sulle tempistiche e sulle modalità di restituzione***

30. Si propone di modificare la tempistica del processo di restituzione, con un ampliamento da sette a dieci giorni per la comunicazione della giacenza degli invii e delle cartoline, confermando i sette giorni per il recupero degli invii e delle cartoline giacenti da parte dell'operatore che ne è titolare.

31. L'operatore rinveniente dovrebbe avere maggiore cura nel processo di recupero e successivo raggruppamento degli invii e delle cartoline erroneamente impostati nella propria rete per operatore, in modo da minimizzare il rischio di errore d'imputazione.

32. Quanto al luogo di restituzione, si propone di non modificare l'attuale regime basato sul ritiro degli invii presso l'operatore rinveniente, in uno, più o tutti i centri di smistamento, a scelta dell'operatore affidatario.

**Domanda 1): si concorda con la proposta dell'Autorità in merito alle tempistiche e alle modalità di restituzione?**

##### ***4.2 Sulle condizioni economiche di restituzione e di reso e sulle modalità di pagamento***

33. In ragione dei problemi applicativi relativi alla circostanza secondo la quale l'operatore paga il prezzo "a pezzo", senza poterne verificare contestualmente la





riconducibilità della cartolina alla propria titolarità, si propone d'introdurre un sistema di pagamento successivo al ritiro e dopo la verifica, la quale ultima dovrà essere effettuata presso lo stabilimento dell'operatore titolare delle cartoline a propria cura nei successivi cinque giorni dalla restituzione. Pertanto, al fine di consentire la compiuta verifica degli invii oggetto di restituzione e, al contempo, evitare che si proceda a pagamenti prima della determinazione del numero esatto di invii rinvenuti, la fatturazione dei servizi erogati potrà avvenire solo una volta che l'operatore affidatario avrà compiuto le proprie verifiche che quest'ultime, come anzidetto, sono svolte comunque entro e non oltre 5 giorni dalla restituzione. Resta fermo che il pagamento potrà avvenire "scalando" il corrispettivo per le restituzioni «errate» (quelle, cioè, riconducibili ad altri operatori ed erroneamente restituite ad operatore differente), che dovranno essere riconsegnate all'operatore che le aveva rinvenute nelle proprie cassette ed erroneamente restituite all'operatore non titolare, procedendo per compensazione tra gli operatori coinvolti.

34. La restituzione degli invii e delle cartoline comporta in capo all'operatore rinveniente dei costi connessi alle attività di gestione di tali rinvenimenti. Pertanto, l'operatore rinveniente va ristorato di tali costi, così come già previsto nella vigente regolamentazione, nella misura strettamente necessaria alla copertura delle spese sostenute per le attività svolte in relazione al quantitativo di invii erroneamente impostati, e che possono essere quantificati in un ammontare pari a quello attualmente già previsto (14, 17, 20 €/cent).

35. Laddove, invece, l'operatore affidatario opti per la consegna diretta presso l'indirizzo da esso indicato all'operatore rinveniente, l'erogazione del servizio di restituzione comporta, oltre alle attività di gestione del rinvenimento (dalla raccolta e consolidamento presso i CS, alla differenziazione in base all'operatore, al conteggio puntuale, all'impacchettamento), le ulteriori attività di trasporto e/o spedizione dai CS fino all'indirizzo scelto dall'operatore affidatario. Pertanto, in tale caso, ai costi del servizio di restituzione andranno aggiunti i costi di trasporto e/o spedizione.

36. In caso di mancato ritiro, da parte dell'operatore affidatario, delle "proprie" cartoline/invii presso lo stabilimento all'uopo prescelto, la restituzione avviene in maniera forzosa, non prima di 7 giorni solari successivi al termine fissato nella comunicazione trasmessa dall'operatore rinveniente, a cura dell'operatore che le detiene in custodia e a spese dell'operatore titolare delle cartoline/invii. In tal caso saranno addebitati, oltre alle spese occorse per la restituzione, altresì i costi connessi al trasporto e/o spedizione. Come si preciserà in prosieguo, il mancato ritiro per causa imputabile all'operatore titolare delle cartoline/invii erroneamente impostate ovvero per causa imputabile all'operatore che le custodisce costituisce inadempimento alla delibera e comporta l'avvio di un procedimento sanzionatorio.

37. Avuto specifico riguardo al servizio di reso, negli ultimi anni non sono state riscontrate particolari criticità. Com'è noto, la delibera n. 553/18/CONS disciplina tale tipologia di rinvenimento, ossia quegli invii degli AO il cui recapito non è andato a buon fine perché oggetto di erroneo impossessamento da parte dei portalettere. In particolare, tale situazione si verifica esclusivamente per gli invii il cui recapito non ha buon fine perché il destinatario non risulta reperibile all'indirizzo indicato sulla corrispondenza. In tali casi, l'Autorità ha previsto per i resi condizioni tecniche (tempistiche di



comunicazione e modalità di ritiro) uguali a quelle fissate per il servizio di restituzione, mentre le condizioni economiche sono state poste a carico dell'operatore rinveniente in quanto responsabile dell'errore alla base del fenomeno.

38. Si ritiene pertanto, considerato che non sono emerse particolari criticità nel funzionamento del servizio di reso, di confermare sul tema la vigente struttura regolamentare.

39. Resta fermo che l'Autorità proseguirà nel tempo l'attività di monitoraggio sul corretto funzionamento dei servizi di restituzione e di reso sulla base di specifici dati raccolti dal mercato.

40. In particolare, tale attività di monitoraggio sarà svolta, su segnalazione di chiunque ne abbia interesse, senza indugio, ovvero d'ufficio, con cadenza annuale, anche su base campionaria, sulla base di informazioni quantitative e qualitative concernenti *inter alia* il numero di invii di operatore concorrenti rinvenuti nelle reti di ciascun operatore e il numero di questi invii effettivamente restituiti a ciascun operatore affidatario.

**Domanda 2): si concorda con le soluzioni proposte dall'Autorità alle condizioni economiche dei servizi di restituzione e di reso, anche con riguardo alle relative modalità di monitoraggio?**

#### **4.3 Sulle misure di carattere informativo**

41. In considerazione del fatto che l'origine e la causa del fenomeno dei cd. rinvenimenti risiede nell'erronea impostazione dell'invio da parte del mittente, si ritiene opportuno rafforzare gli strumenti d'informazione della clientela.

42. Allo stato attuale, la vendita dello *sticker* è corredata di un foglietto illustrativo che con appositi messaggi, anche in lingua inglese, fornisce alla clientela ogni informazione utile, sia in forma scritta sia in forma grafica, per la corretta postalizzazione degli invii e per l'individuazione delle cassette di impostazione dell'operatore più vicine al luogo di vendita dello *sticker*. Si potrebbe valutare l'opportunità di prevedere la veicolazione di tali messaggi in più lingue, italiano, inglese e auspicabilmente in un'altra lingua straniera.

43. Indicazioni appropriate e complete devono essere ben visibili anche sulle cassette d'impostazione e, in tal senso, risulta fondamentale il rafforzamento dei segni distintivi degli operatori (logo, colori, immagini sia sulla cassetta d'impostazione sia sullo *sticker*), nello sforzo di rendere gli operatori chiaramente distinguibili l'uno dall'altro.

**Domanda 3): si concorda con l'esigenza di rafforzamento delle misure di carattere informativo e con le misure proposte dall'Autorità?**





44. Alla luce di quanto sopra esposto, di seguito si riportano le disposizioni che l'Autorità propone di inserire nel provvedimento finale:

## **Articolo 1**

### **Definizioni**

1. Ai fini della presente delibera si intendono per:
  - a) “AO”: gli operatori alternativi al fornitore del servizio universale postale, vale a dire i soggetti abilitati alla fornitura di uno o più servizi postali in qualità di titolari di una licenza individuale o di un'autorizzazione generale;
  - b) “Centro di raccolta”: sito dell'operatore alternativo in cui sono raccolti gli invii postali ai fini delle successive fasi di lavorazione (smistamento, distribuzione e recapito);
  - c) “CS di riferimento”: centro di smistamento in cui giungono gli invii di altri operatori postali rinvenuti nelle lavorazioni dei Centri di distribuzione;
  - d) “CS di rinvenimento”: centro di smistamento in cui gli invii di altri operatori postali sono rinvenuti nel flusso da vuotatura cassette.
  - e) “CS accentrante”: centro di smistamento scelto dall'AO per il ritiro dei propri invii, in cui vengono consolidati gli invii rinvenuti presso i diversi CS di rinvenimento;
  - f) “fornitori di servizi postali” (o anche “operatore postale”): il fornitore del servizio universale postale e i soggetti in possesso di licenza o autorizzazione generale ai sensi degli articoli 5 e 6 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 ;
  - g) “Invi postali”: invii di cui all'art. 1, comma 2, lett. f) del d.lgs. 261/1999, incluse le cartoline;
  - h) “Operatore affidatario”: il fornitore di servizi postali che ha emesso il titolo di affrancatura (francobolli, stickers etc.) apposto dal mittente sull'invio postale;
  - i) “Operatore rinveniente”: il fornitore di servizi postali che ha rinvenuto nella propria rete invii postali affrancati con titoli (francobolli, stickers etc.) di diverso operatore postale;
  - j) “resi”: gli invii che un operatore postale ha erroneamente preso in possesso attraverso propri portalettere;
  - k) “rinvenimenti”: gli invii affidati a un operatore postale rinvenuti nella rete di un operatore postale suo concorrente a causa di erronea postalizzazione da parte del mittente;
  - l) “servizio di reso degli invii postali”: il servizio volto a rendere all'operatore affidatario gli invii che l'operatore rinveniente ha erroneamente preso in possesso attraverso propri portalettere;



- m) “servizio di restituzione degli invii postali”: il servizio di restituzione all’operatore affidatario degli invii postali che l’operatore rinveniente ha rinvenuto nella propria rete.

## **Articolo 2**

### **Obbligo di restituzione e reso degli invii postali**

1. I fornitori di servizi postali sono obbligati a:
  - a) restituire all’operatore affidatario gli invii postali rinvenuti nella propria rete;
  - b) ritirare dall’operatore rinveniente gli invii postali a loro affidati dal mittente rinvenuti nelle reti di accettazione di operatori postali concorrenti.
2. I fornitori di servizi postali sono obbligati a rendere all’operatore affidatario gli invii postali di cui hanno erroneamente preso possesso attraverso propri portalettere.

## **Articolo 3**

### **Condizioni tecniche ed economiche del servizio di restituzione**

1. L’operatore rinveniente comunica all’operatore affidatario il numero di invii postali rinvenuti nella propria rete e da esso custoditi almeno ogni dieci giorni solari.
2. La comunicazione di cui al comma 1 del presente articolo è dovuta quando l’operatore postale custodisce invii postali rinvenuti nella propria rete.
3. L’operatore affidatario è obbligato a ritirare gli invii postali entro 7 giorni solari dalla data di ricezione della comunicazione prodotta dall’operatore rinveniente ai sensi del comma 1 del presente articolo.
4. L’operatore affidatario, entro 5 giorni solari/lavorativi verifica la corretta esecuzione della fornitura da parte dell’operatore rinveniente, ai fini della successiva fatturazione.
5. Nel caso in cui l’operatore affidatario non provvede al ritiro degli invii rinvenuti entro 7 giorni dalla comunicazione dell’operatore rinveniente, quest’ultimo restituisce gli invii all’operatore affidatario non prima del settimo giorno successivo al termine di ritiro fissato con la comunicazione di cui al comma 1 del presente articolo. La consegna è effettuata presso la sede dell’operatore affidatario e a spese di quest’ultimo con l’addebito, oltre che dei corrispettivi per la restituzione, dei costi connessi al trasporto e/o spedizione.
6. L’operatore rinveniente concentra, a richiesta dell’operatore affidatario, gli invii postali rinvenuti, ai fini del loro ritiro, presso:
  - a) un unico CS accentrate o centro di raccolta;
  - b) più CS accentranti o centri di raccolta;
  - c) tutti i CS di rinvenimento o centri di raccolta.



7. L'operatore rinveniente restituisce gli invii postali, in alternativa alle modalità indicate nel comma 4 del presente articolo, direttamente all'indirizzo indicato dall'operatore affidatario, su richiesta di quest'ultimo.
8. Le condizioni economiche del servizio di restituzione degli invii postali prestato da Poste Italiane sono fissate in:
  - a) 14 €cent/invio nel caso di ritiro da parte dell'AO presso un unico CS accentrante;
  - b) 17 €cent/invio nel caso di ritiro da parte dell'AO presso più CS accentranti;
  - c) 20 €cent/invio nel caso di ritiro da parte dell'AO presso tutti i CS di rinvenimento.
9. Nel caso di restituzione diretta all'indirizzo indicato dall'operatore affidatario di cui al comma 7, Poste Italiane applica la tariffa di cui al comma 8, lett. c), del presente articolo, maggiorata dei costi connessi al trasporto e/o spedizione degli invii dai CS fino all'indirizzo indicato dall'operatore affidatario.
10. Le condizioni economiche di cui ai commi 8 e 9 del presente articolo si applicano anche nel caso di restituzioni di invii di Poste Italiane rinvenuti nella rete dell'AO mediante la compensazione dei flussi nelle due direzioni e il pagamento della tariffa per i soli invii eccedenti.
11. Le condizioni economiche del servizio di restituzione degli invii postali tra AO sono fissate in termini ragionevoli e a condizioni di reciprocità.

#### **Articolo 4**

##### **Condizioni tecniche ed economiche del servizio di reso**

1. L'operatore rinveniente comunica all'operatore affidatario il numero di resi in proprio possesso almeno ogni 10 giorni solari.
2. La comunicazione di cui al comma 1 del presente articolo è dovuta quando l'operatore postale custodisce invii postali da rendere a operatori affidatari.
3. L'operatore rinveniente spedisce i resi all'operatore affidatario entro 7 giorni solari dalla data di trasmissione della comunicazione di cui al comma 1 del presente articolo.
4. Il servizio di reso è a carico dell'operatore rinveniente.

#### **Articolo 5**

##### **Obblighi informativi all'Autorità e attività di monitoraggio**

1. I fornitori di servizi postali, al fine di consentire all'Autorità il monitoraggio circa il corretto funzionamento del servizio di restituzione e di reso degli invii postali agli operatori concorrenti, trasmettono all'Autorità, entro il 30 gennaio di ogni anno, con riferimento all'anno precedente e suddivisi per operatore affidatario:



- a) il numero di invii di diverso operatore rinvenuti nella propria rete, con il dettaglio del numero di invii ad esso consegnati, nonché il numero di invii ancora giacenti presso i propri centri;
- b) il numero di invii propri rinvenuti nella rete di diverso operatore, con il dettaglio del numero di invii ritirati;
- c) il numero di resi rinvenuti nella propria rete, con il dettaglio del numero di resi consegnati;
- d) il numero di resi rinvenuti nella rete di diverso operatore, con il dettaglio del numero di resi ritirati.

I fornitori di servizi postali comunicano altresì, entro il medesimo termine del 30 gennaio di ogni anno, i volumi di corrispondenza complessivamente gestiti nell'anno precedente.

2. L'Autorità effettua il monitoraggio sul corretto funzionamento del servizio di restituzione sulla base dei dati raccolti ai sensi del comma 1 del presente articolo, su segnalazione di chiunque ne abbia interesse, senza indugio, ovvero d'ufficio, con cadenza annuale, anche su base campionaria.

## **Articolo 6**

### **Misure di carattere informativo**

1. Gli AO sono tenuti a fornire alla propria clientela, all'atto dell'acquisto dello *sticker*, tutte le informazioni, in italiano, inglese ed almeno in un'altra lingua straniera, sia in forma scritta sia in forma grafica, per la corretta postalizzazione degli invii e per l'individuazione delle cassette di impostazione dell'operatore più vicine al luogo di vendita dello *sticker*, adottando ogni accorgimento grafico utile ad assicurare l'univoca individuazione dell'operatore affidatario.
2. Tutti gli operatori dotati di una propria rete di raccolta sono obbligati ad apporre, a proprie spese, su ciascuna cassetta di impostazione istruzioni, sia in forma scritta sia in forma grafica, volte a chiarire che all'interno di esse non potranno essere immessi invii recanti il francobollo del fornitore del servizio universale o lo *sticker* di un operatore alternativo.

## **Articolo 7**

### **Risoluzione delle controversie**

1. Alle controversie in materia di servizio di restituzione e di servizio di accesso alla rete, si applicano 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.



## **Articolo 8**

### **Sanzioni**

1. Le violazioni delle disposizioni di cui alla presente delibera costituiscono violazioni degli obblighi connessi all'espletamento dei servizi postali sanzionabili ai sensi dell'articolo 21, comma 7-ter, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 e possono comportare altresì la sospensione o la revoca del titolo abilitativo secondo quanto previsto nell'allegato A alla delibera n. 129/15/CONS, recante *“Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali”*.

## **Art. 9**

### **Disposizioni transitorie e finali**

1. Sono abrogate le delibere nn. 621/15/CONS e 553/18/CONS.