

Allegato A alla delibera n. 30/23/CONS

**SINTESI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA
N. 391/22/CONS E VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ**

Il presente Allegato riporta il quadro normativo vigente, le domande in consultazione, la sintesi dei contributi degli operatori intervenuti nell'ambito della consultazione pubblica e le valutazioni finali dell'Autorità.

SOMMARIO

I. QUADRO NORMATIVO VIGENTE E OGGETTO DEL PROCEDIMENTO	2
I.1 Il quadro normativo europeo e nazionale	2
I.2 La regolamentazione vigente e gli obblighi imposti dall'Autorità	2
I.3 L'oggetto del procedimento avviato con la delibera n. 391/22/CONS e l'iter istruttorio.....	5
II. LA SINTESI DEI CONTRIBUTI DEGLI OPERATORI E LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ SULLE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI POSTE ITALIANE PER I SERVIZI DI ACCESSO ALL'INGROSSO PER L'ANNO 2023.....	5
II.1 Considerazioni generali svolte dagli operatori in consultazione e in audizione	6
II.2 Offerta di accesso all'ingrosso di posta indescritta in aree EU2	10
II.3 Offerta di accesso all'ingrosso di posta indescritta in un mix di aree di destinazione AM, CP ed EU	18
II.4 Offerta di accesso all'ingrosso di posta descritta e indescritta in aree EU2 a condizioni tecniche equivalenti ai servizi universali di invii multipli	28
II.5 Offerta di accesso fisico agli Uffici Postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata.	32

I. QUADRO NORMATIVO VIGENTE E OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

I.1 Il quadro normativo europeo e nazionale

1. La direttiva postale 97/67/CE, così come modificata dalla direttiva 2002/39/CE e dalla direttiva 2008/6/CE, attribuisce agli Stati membri la facoltà di adottare misure di accesso alla rete postale, agli elementi dell'infrastruttura (es. sistema dei CAP) e ai servizi postali forniti nell'ambito del servizio universale, al fine di tutelare gli interessi degli utenti e promuovere una concorrenza efficace, tenendo conto della specifica situazione nazionale.

2. L'art. 11-bis della Direttiva medesima statuisce, al riguardo, che “ogniquale volta ciò sia necessario per tutelare gli interessi degli utenti e/o per promuovere una concorrenza efficace e alla luce della situazione nazionale e della legislazione nazionale, gli Stati membri garantiscono condizioni di accesso trasparenti e non discriminatorie per elementi dell'infrastruttura o dei servizi postali forniti nell'ambito di applicazione del servizio universale, quali il sistema di codice di avviamento postale, le banche dati di indirizzi, le caselle postali, le cassette di recapito, le informazioni sui cambiamenti di indirizzo, il servizio di instradamento della posta verso nuovi indirizzi e il servizio di rinvio al mittente. Tale disposizione non pregiudica il diritto degli Stati membri di adottare misure atte a garantire l'accesso alla rete postale a condizioni trasparenti, proporzionali e non discriminatorie”.

3. La disciplina europea è stata trasposta nell'ordinamento italiano con il d.lgs. n. 261/1999, così come modificato dal d. lgs. n. 384/2003 e dal d.lgs. n. 58/2011, che ha recepito le tre direttive postali. L'art. 2, comma 4, lett. d), del d.lgs. n. 261 cit. attribuisce la competenza di adottare provvedimenti regolatori in materia di accesso alla rete postale all'Autorità di regolamentazione.

I.2 La regolamentazione vigente e gli obblighi imposti dall'Autorità

4. Di seguito sono richiamate, in sintesi e per ciò che maggiormente attiene al presente procedimento, le principali misure previste dalla delibera n. 171/22/CONS con la quale l'Autorità ha concluso l'iter di analisi dei mercati dei servizi di consegna della corrispondenza, tenendo conto degli obblighi imposti a PI dall'*Antitrust* nell'ambito dei procedimenti di sua competenza.

5. Il quadro regolamentare si è delineato dapprima con l'individuazione dei mercati rilevanti dei servizi postali di corrispondenza e, successivamente, con la valutazione del grado di concorrenzialità dei mercati individuati. In particolare, l'Autorità con la delibera

n. 589/20/CONS ha definito sedici mercati rilevanti, tutti di dimensione geografica nazionale, di cui quindici sono relativi a servizi di corrispondenza al dettaglio e uno è relativo ai servizi di corrispondenza all'ingrosso (*wholesale*).

6. Successivamente, con la delibera n. 171/22/CONS, l'Autorità ha identificato PI quale operatore avente significativo potere di mercato in tutti i mercati rilevanti individuati e le ha imposto gli obblighi di accesso all'ingrosso, di trasparenza e di non discriminazione elencati di seguito.

Obblighi di accesso

7. Poste Italiane S.p.A. è tenuta a fornire i seguenti servizi di accesso all'ingrosso (artt. 2, 3 e 4 del. n. 171 cit.):

- a. accesso per il recapito della posta indescritta, nelle aree EU2 individuate dalla delibera n. 27/22/CONS, a condizioni economiche più vantaggiose rispetto a quelle vigenti per i clienti finali, ottenute scontando i prezzi al dettaglio (*retail*) dei costi commerciali (cosiddetto "*retail minus*");
- b. accesso per il recapito della posta indescritta a data e ora certa con le caratteristiche tecniche della tracciatura e dei tempi certi di recapito, per almeno 4 milioni di invii annui, su base nazionale per un mix di aree eterogenee di recapito AM, CP e EU, con la previsione di una soglia minima del mix per le aree AM e/o CP pari al 10% dei volumi complessivamente affidati a PI su base nazionale. L'offerta presenta prezzi decrescenti sulla base di scaglioni di volumi crescenti;
- c. accesso per il recapito della posta indescritta e descritta, a condizioni tecniche equivalenti a quelle dei servizi universali di invii multipli, per almeno 1 milione di invii annui, nelle aree EU2 definite da Agcom con la delibera n. 27/22/CONS. L'offerta è fornita a prezzi scontati del 5% rispetto ai prezzi dei servizi universali di riferimento (vigenti a gennaio 2021) e di uno sconto ulteriore pari alla prevista aliquota IVA;
- d. accesso fisico a 4.000 Uffici Postali per la giacenza degli invii di posta raccomandata inesitati, a condizioni economiche orientate ai costi e in modo tale che i punti di accesso siano omogeneamente distribuiti sul territorio e l'accesso sia funzionale alla copertura effettiva degli operatori alternativi.

8. La delibera n. 171/22/CONS ha abrogato, infine, le disposizioni della delibera n. 384/17/CONS relative all'accesso per il recapito di invii postali, vale a dire la lett. b) del comma 1 dell'art. 1.

Obblighi di trasparenza e di non discriminazione

9. L'Autorità ha imposto a PI obblighi di trasparenza e non discriminazione (art. 5 e art. 10 del. n. 171 cit.) in base ai quali:

- a. PI è tenuta alla pubblicazione delle offerte di accesso all'ingrosso in una sezione dedicata ed agevolmente accessibile del proprio sito web;
- b. PI è tenuta a trasmettere all'Autorità le offerte con un preavviso di 60 giorni rispetto alla data di pubblicazione e l'Autorità formula eventuali osservazioni entro 30 giorni;
- c. le offerte dei servizi di accesso all'ingrosso di PI hanno validità annuale, a partire dal 1° gennaio dell'anno di riferimento e vengono pubblicate entro il 31 luglio dell'anno precedente a quello di riferimento (es. l'offerta valida per l'anno 2024 dovrà essere pubblicata entro il 31 luglio 2023) e sono soggette ad approvazione da parte dell'Autorità. Gli effetti dell'approvazione, ove non diversamente previsto, decorrono dal 1° gennaio dell'anno di riferimento anche retroattivamente rispetto alla data di approvazione delle Offerte, che potrebbe avvenire successivamente. Nelle more dell'approvazione delle Offerte, Poste Italiane S.p.A. pratica le ultime condizioni di offerta approvate dall'Autorità;
- d. le Offerte contengono uno schema contrattuale e la descrizione dettagliata delle condizioni tecniche ed economiche di fornitura dei servizi;
- e. PI nell'applicazione delle Offerte pratica condizioni non discriminatorie sia nei confronti dei terzi, sia tra i terzi e le sue funzioni commerciali interne, società controllate, collegate e controllanti;
- f. in sede di prima applicazione si applicano le norme previste per il regime transitorio in base alle quali le offerte sono pubblicate entro il 31 ottobre 2022.

I.3 L'oggetto del procedimento avviato con la delibera n. 391/22/CONS e l'iter istruttorio.

10. In attuazione del quadro regolamentare vigente, richiamato nella sezione precedente, la valutazione delle Offerte di PI per i servizi di accesso all'ingrosso, relative all'anno 2023, avviata con la delibera n. 391/22/CONS e che si conclude con il presente procedimento, riguarda le condizioni giuridiche, tecniche ed economiche e le modalità di fornitura dei servizi offerti.

11. In particolare, occorre declinare gli obblighi imposti dalla delibera n. 171/22/CONS, alla luce dei principi generali dell'ordinamento giuridico, ivi inclusi quelli regolamentari. Le valutazioni seguenti riguardano, dunque, i profili di legittimità delle Offerte alla luce della delibera citata nonché la loro idoneità a garantire la trasparenza e la semplificazione dei processi a beneficio di tutti gli operatori del mercato nonché ad assicurare il cosiddetto *level playing field* nei mercati rilevanti.

12. L'Autorità con la delibera n. 391/22/CONS ha sottoposto a consultazione pubblica le Offerte di PI, per consentire a tutte le parti interessate di esprimersi al riguardo.

13. I partecipanti alla consultazione sono: Atom Delivery s.r.l., Consorzio A.RE.L./Fulmine Group, CRC Post s.r.l., D.A.C. s.r.l., Hibripost S.c.a.r.l., Integraa Holding s.r.l., Poste Italiane S.p.A., Post&Service Group e Sailpost S.p.A. Di questi, 5 sono stati auditi, su loro richiesta, e precisamente: Atom Delivery s.r.l., Consorzio A.RE.L./Fulmine Group, Integraa Holding s.r.l., Poste Italiane S.p.A. e Sailpost S.p.A.

14. Successivamente all'approvazione delle Offerte, l'Autorità notificherà il provvedimento a PI e quest'ultima provvederà a pubblicare in via definitiva le Offerte approvate.

II. LA SINTESI DEI CONTRIBUTI DEGLI OPERATORI E LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ SULLE OFFERTE DI RIFERIMENTO DI POSTE ITALIANE PER I SERVIZI DI ACCESSO ALL'INGROSSO PER L'ANNO 2023

Premessa

15. In data 31 ottobre 2022 Poste Italiane ha pubblicato, ai sensi dell'articolo 5, comma 2, della delibera n. 171/22/CONS, le offerte per i servizi di accesso all'ingrosso

per l'anno 2023.

16. Nelle sezioni che seguono, si riportano le domande poste in consultazione dall'Autorità, le osservazioni degli operatori acquisite nel corso della consultazione pubblica nazionale, le motivate valutazioni conclusive dell'Autorità.

II.1 Considerazioni generali svolte dagli operatori in consultazione e in audizione

➤ *Le osservazioni degli operatori*

17. Alcuni operatori (il consorzio A.RE.L., Integraa Holding S.r.l., PI e Sailpost S.p.A.) svolgono alcune considerazioni preliminari, rese anche in sede di audizione, prima di rispondere puntualmente alle domande formulate dall'Autorità.

18. Il consorzio A.RE.L. sottolinea che, per perseguire il modello di concorrenza che l'Autorità auspica e per assicurare un *level playing field*, garantendo che ogni tipologia di operatore alternativo ("OA") possa disporre di un adeguato servizio all'ingrosso, sarebbe fondamentale tener conto delle differenti modalità organizzative con cui operano i diversi attori del mercato. A questo fine, A.RE.L. ritiene necessario distinguere gli operatori infrastrutturati da quelli non infrastrutturati. I primi, a differenza dei secondi, sono tipicamente dotati di una rete di recapito diretto, stabile nel tempo, e possono dirsi "nazionali", quando servono più regioni ed arrivano a coprire almeno il [omissis] della popolazione italiana, e regionali quando hanno reti concentrate su una o poche (meno di [omissis]) regioni, coprendone almeno il [omissis] della popolazione. Questi operatori dovrebbero essere destinatari di misure di accesso differenti da quelle rivolte ai meri rivenditori di servizi (consolidatori/stampatori/PUDO o uffici aperti al pubblico) che, pur possedendo un titolo abilitativo, non dovrebbero essere considerati concorrenti degli operatori postali.

19. Integraa Holding S.r.l. rileva una generalizzata disparità di trattamento tra i servizi forniti da PI ai propri clienti *business* e quelli forniti agli OA con le offerte all'ingrosso.

20. PI innanzitutto rappresenta alcune asserite criticità relative al processo di approvazione delle offerte. Secondo PI, in particolare, l'Autorità non avrebbe rispettato il dettato della delibera n. 171/22/CONS, art. 5, commi 3 e 4, nella misura in cui nei 30 giorni successivi alla trasmissione delle offerte (avvenuta nei termini, il 1° settembre), essa avrebbe dovuto comunicare eventuali osservazioni, laddove ciò, a suo dire, non sarebbe invece avvenuto, svolgendo i suoi commenti e le prime richieste di modifica soltanto tra il 3 ottobre e il 21 ottobre 2022, quindi oltre i 30 giorni previsti dalla delibera. Inoltre, PI fa notare di avere successivamente pubblicato le offerte, come richiesto

dall'Autorità con nota del 21 ottobre, tenendo conto delle osservazioni di quest'ultima e che, tuttavia, l'Autorità, in data 10 novembre u.s., con delibera n. 391/22/CONS, ha avviato un'ulteriore consultazione pubblica senza dare alcun conto nella delibera di avvio delle interlocuzioni precedentemente intercorse con PI né delle modifiche alle offerte richieste dall'Autorità e già apportate da PI.

21. Inoltre, a parere di PI, l'Autorità avrebbe già disciplinato puntualmente tutti gli aspetti rilevanti relativi agli obblighi di accesso (condizioni tecniche, requisiti, *pricing* e ambito di applicazione) ed alle relative modalità di pubblicazione e di entrata in vigore nella delibera n. 171 cit. e, pertanto, nel presente procedimento la scelta di svolgere la consultazione pubblica non sarebbe in linea con quanto previsto dalla delibera n. 171/22/CONS e, nel merito, essa rischierebbe di rimettere in discussione temi già trattati nell'ambito della precedente consultazione pubblica (quella propedeutica alla pubblicazione della delibera n. 171/22/CONS). A titolo esemplificativo, temi quali i nuovi criteri per l'individuazione degli UP per le giacenze o la richiesta di creazione di un listino di tariffe per le "penali" differenziato per porti di peso sarebbero a suo avviso stati già trattati e, se modificati nell'attuale provvedimento finale, richiederebbero adeguamenti di processo, con relativi ritardi nell'entrata in vigore delle misure.

22. A parere di PI, le osservazioni dell'Autorità recate nella delibera n. 391 cit. comporterebbero un appiattimento delle differenziazioni tra operatori infrastrutturati e meri rivenditori di servizi, non garantirebbero al mercato nel suo complesso condizioni di accesso realmente migliorative sotto il profilo concorrenziale in quanto un ulteriore allentamento dei requisiti di accesso penalizzerebbe il modello di competizione mista che si è sviluppato finora, ad esclusivo vantaggio dei puri rivenditori di servizi e senza tutelare in alcun modo quegli operatori che hanno investito in reti proprietarie. Si otterrebbero, dunque, effetti in contrasto con la finalità che l'Autorità stessa si prefigge, ossia un modello di concorrenza mista, *end-to-end* e *access based*, con la presenza di operatori sia infrastrutturati e non infrastrutturati.

23. PI osserva anche che l'impostazione dell'Autorità differirebbe profondamente da quanto accade a livello europeo, dove la maggior parte delle National Regulatory Authorities (NRA) regola l'accesso al più attraverso interventi *ex post* e solo in alcuni casi con una regolamentazione *ex ante*. Anche in questi casi, tuttavia, la regolamentazione sarebbe molto meno dettagliata rispetto a quella proposta dall'Autorità. Le proposte contenute nella delibera in esame, infatti, intervengono su ogni aspetto, anche con riferimento alle clausole contrattuali tra le parti.

24. Sailpost S.p.A. rappresenta che le offerte di accesso formulate da PI risultano, in generale, difficilmente accessibili agli OA per diversi motivi; fra questi, le alte soglie

minime di volumi richiesti, i costi nascosti che esse sottenderebbero, ad esempio quelli relativi alle modalità di allestimento e/o di accettazione degli invii, ed i prezzi elevati. Osserva, inoltre che, soltanto alcuni operatori, come i consolidatori e/o gli stampatori potrebbero beneficiare di alcune delle offerte.

➤ ***Le valutazioni dell'Autorità***

25. Per quanto riguarda le osservazioni di A.R.E.L. secondo cui le modifiche proposte dall'Autorità rischierebbero di ledere gli operatori infrastrutturati e gli investimenti da loro effettuati sulla rete, a vantaggio di operatori non infrastrutturati che tipicamente effettuano soltanto attività di rivendita di servizi, l'Autorità ribadisce quanto affermato nella delibera n. 171/22/CONS e cioè di dover garantire le condizioni necessarie affinché tutti gli operatori alternativi possano avere le medesime opportunità di operare sul mercato, ciascuno con il proprio modello di *business*, contemperando gli interessi di tutte le parti in gioco: di quelle che hanno già effettuato investimenti e di quelle che vorrebbero effettuarne anche utilizzando la rete postale pubblica.

26. La medesima considerazione l'Autorità svolge in riscontro alla osservazione di PI secondo cui le misure proposte in consultazione comporterebbero un appiattimento delle posizioni degli operatori infrastrutturati e dei meri rivenditori di servizi. Resta, pertanto, confermato l'approccio sopra descritto, seguito nella delibera n. 171/22/CONS: in altri termini, l'Autorità, lungi dal voler modificare l'impianto generale della delibera 171/22/CONS, deve piuttosto attualmente assicurare che le modalità attuative degli obblighi imposti a PI ne garantiscano l'efficacia.

27. Con riferimento alle criticità rilevate da PI riguardo al processo di approvazione delle offerte, l'Autorità osserva *in primis* che l'Autorità, già nel corso delle interlocuzioni antecedenti l'avvio della consultazione, ha edotto PI dell'*iter* da seguire e di tutte le fasi procedurali previste dal "*Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell'Autorità*", di cui alla delibera n.107/19/CONS. Peraltro, come prescritto nella delibera n. 171/22/CONS, vi è una *consecutio temporum* da osservare tra la pubblicazione delle offerte (prima, per sottoporle al mercato) e la loro approvazione finale (dopo che gli operatori si siano potuti esprimere nell'ambito della consultazione pubblica).

28. L'Autorità, lungi dal formulare fuori termine le proprie prime considerazioni sulle offerte da pubblicare, già nel corso della prima riunione operativa del 28 settembre 2022, ha rappresentato a PI le osservazioni preliminari formulate dagli Uffici e, con nota del 10 ottobre u.s., le ha formalizzate, unitamente alle ulteriori valutazioni discusse nel corso delle successive riunioni operative tra gli Uffici. Inoltre, in data 24 ottobre, l'Autorità ha

inviato a PI ulteriori osservazioni riguardanti le condizioni tecniche ed economiche e le modalità di fornitura dei servizi, rimettendo al prudente apprezzamento della Società l'opportunità di recepirle prima della loro pubblicazione e della successiva consultazione pubblica. In data 31 ottobre PI ha pubblicato sul proprio sito le Offerte, recependo effettivamente alcune osservazioni dell'Autorità¹. Piuttosto, per la precisione si osserva che la trasmissione da parte di PI è avvenuta con qualche giorno di ritardo rispetto ai termini stabiliti e la prima riunione tra gli Uffici Agcom e quelli di PI per la comunicazione delle osservazioni si è tenuta, come accennato, in termini. In merito, poi alla mancata menzione, nel documento sottoposto a consultazione pubblica, delle modifiche apportate da PI a seguito delle interlocuzioni con l'Autorità, si è trattato di una scelta consapevole a salvaguardia della riservatezza dell'attività preistruttoria.

29. Quanto alla scelta di espletare la consultazione pubblica nell'ambito del presente procedimento (scelta che, secondo PI, non sarebbe in linea con quanto previsto dalla delibera n. 171/22/CONS), l'Autorità osserva che quest'ultima si "limita" per quanto qui d'interesse ad introdurre l'obbligo di approvazione delle offerte all'ingrosso dell'*incumbent*, senza prevedere *expressis verbis* l'obbligo di consultazione pubblica. Tanto non perché non ve ne sia bisogno -in quanto già svolta nell'ambito di quel procedimento- bensì perché si tratta di un onere che incombe ogniqualvolta le misure da adottare abbiano un impatto rilevante sul mercato di riferimento (come prescrive in generale la delibera n. 107/19/CONS). La delibera n. 171 esaurisce i suoi effetti mediante l'introduzione, per la prima volta, dell'approvazione delle offerte dell'*incumbent*: tale approvazione deve seguire le regole cui sono soggetti i procedimenti che si svolgono innanzi all'Autorità, inclusa, quindi, la procedura di consultazione pubblica. Nel merito poi non può non evidenziarsi che se è vero che le offerte (comunque, non nella loro interezza) erano state esaminate dall'Autorità anche nel procedimento di analisi di mercato; tuttavia, esse non costituivano certo l'oggetto di quel procedimento, né ivi erano state sottoposte a consultazione pubblica. Nell'attuale procedimento, invece, le offerte vengono sottoposte al mercato, in consultazione, essendo questo l'oggetto del procedimento stesso.

30. Dal momento che il procedimento si conclude successivamente alla data di entrata in vigore prevista dalla delibera n. 171/22/CONS (1° gennaio 2023), occorre prevedere una data di decorrenza dei termini per l'entrata in vigore delle Offerte in deroga

¹ Le Offerte pubblicate, in linea con la procedura che questa Autorità segue per l'offerta nel settore delle comunicazioni elettroniche, riportano, per trasparenza, l'indicazione "*in corso di approvazione da parte dell'Autorità*".

all'articolo 5, comma 4, della delibera n. 171 cit..

31. Infine, sempre con riferimento ai temi procedurali, si osserva che in considerazione di quanto previsto dall'art. 5, comma 2, della delibera n. 171/22/CONS, si ritiene opportuno che PI pubblichi le Offerte in un'apposita sezione del sito dedicata agli operatori e non in una sezione all'interno di quella dedicata alla clientela *business*, alla quale si possa accedere direttamente e non attraverso una funzione di ricerca. La pagina della sezione, inoltre, deve differenziare in maniera chiara le offerte già vigenti ai sensi degli obblighi *antitrust* e quelle in corso di approvazione da parte dell'Autorità, così da non ingenerare dubbi tra le offerte.

32. Per quanto riguarda il confronto con le misure di accesso adottate dalle altre ANR, l'Autorità osserva che tale confronto non appare adeguato tenuto conto della differenza del contesto di mercato soprattutto a seguito dell'operazione di concentrazione Poste/Nexive, che ha di fatto comportato una ri-monopolizzazione del mercato.

33. A ciò si aggiunga che la necessità di un rafforzamento delle regole di accesso alla rete dell'*incumbent* finalizzato a promuovere la concorrenza nei mercati della corrispondenza è stata rilevata di recente dalla Commissione europea nel Rapporto sull'attuazione della Direttiva postale del novembre 2021. La Commissione, infatti, riconoscendo che i mercati della corrispondenza nella maggior parte degli Stati Membri non hanno raggiunto il livello di concorrenza auspicato, sottolinea come la concorrenza potrebbe avere maggiori possibilità di svilupparsi in presenza di regole armonizzate per l'accesso alla rete (incluse regole *ex ante*). L'ERGP ha condiviso l'orientamento espresso dalla Commissione.

II.2 Offerta di accesso all'ingrosso di posta indescritta in aree EU2

Domanda 1): Si condividono le valutazioni dell'Autorità sulla Offerta di accesso all'ingrosso di posta indescritta in aree EU2?

Domanda 2): Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da valutare relativamente all'Offerta?

➤ Le osservazioni degli operatori

34. Hanno risposto alla domanda Poste Italiane (di seguito PI), il Consorzio A.RE.L. (di seguito A.RE.L.), Sailpost, Hibripost, Integraa, Atom delivery, CRC Post.

35. In linea generale, gli operatori alternativi hanno condiviso le valutazioni dell'Autorità; alcuni di essi hanno formulato le osservazioni illustrate nel seguito mentre **Atom Delivery** e **Hibripost** non hanno segnalato niente di specifico in merito a questa offerta.

Sulla configurazione dell'offerta hanno formulato osservazioni **PI** ed **AREL** e **Sailpost** che chiede di chiarire se l'Offerta di accesso all'ingrosso di posta indescritta in aree EU2 si configuri come un'offerta nuova che integri quella esistente oppure se si sostituisca interamente al servizio "Posta Time per operatori".

36. In particolare, **PI** osserva che il servizio "Posta Time", diversamente dal servizio di cui alla Misura 5, prevede sia per l'offerta *wholesale* sia per l'offerta *retail*, le medesime modalità di accettazione (e i medesimi punti di accettazione), quindi, esso consente agli operatori, al pari dei clienti, di effettuare da un unico CMP (oggi CS) nazionale le spedizioni rivolte a tutte le destinazioni abilitate (nello specifico le aree EU2 definite dalla delibera n. 27/22/CONS e ss.mm.ii.), senza che ciò incida sui prezzi applicati; a parere di Poste Italiane, pertanto, l'offerta non andrebbe qualificata come offerta di accesso alla rete ma come accesso al servizio. **PI**, inoltre, ritiene che *"l'offerta in parola non si aggiunga, ma integri quella già sviluppata da Poste in forza degli obblighi antitrust"*, essendo valida nelle aree EU2 definite dall'Agcom con la delibera n. 27/22/CONS.

37. **A.RE.L.** ritiene che l'offerta dovrebbe coincidere con quella già nota al mercato, denominata "Posta Time Operatori", risultante dal provvedimento dell'AGCM n. 28497/2020 ed avente ad oggetto l'accesso al servizio Posta time, ma con l'estensione di copertura imposta dall'Autorità (30% della popolazione).

38. **CRC Post** ritiene che i volumi minimi di ingresso per accedere al servizio siano eccessivamente alti e discriminanti per quegli operatori alternativi a **PI** che gestiscono, nel loro complesso, volumi di posta inferiori.

39. Con riferimento all'osservazione dell'Autorità sugli SLA di fornitura del servizio che non appaiono coerenti con quelli offerti da **PI** alla propria clientela *business* per servizi di posta indescritta non universale, **Fulmine**, **Sailpost** e **Integraa** concordano con l'osservazione dell'Autorità secondo cui **PI** ha l'obbligo di fornire il servizio agli operatori alternativi (di seguito OA) alle stesse condizioni tecniche del servizio Posta Time che offre alla propria clientela.

40. **PI** osserva che nel caso dell'offerta *retail*, lo SLA relativo al J+5 nel 70% è un obiettivo medio che, come tale, considera il profilo medio di traffico di un mittente

dell'offerta *retail* (che tipicamente presenta spedizioni diffuse in misura più o meno omogenea sull'intero territorio nazionale e non solo sulle "aree EU2" come viene contrattualizzato con gli operatori); inoltre, in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo, l'offerta *retail* non prevede l'applicazione di indennizzi al cliente, diversamente da quanto accade per lo SLA J+7 inserito nell'offerta *wholesale*. PI afferma che l'obiettivo dello SLA J+5 nel 70% dei casi garantito ai propri clienti *business*, rileva solo a fini statistici ed è basato sulla distribuzione territoriale delle destinazioni di recapito per l'offerta *retail*. PI, ritiene, pertanto, che l'attuale assetto dell'offerta non discrimini in alcun modo gli operatori concorrenti, trovandosi questi ultimi in una condizione differente rispetto ai mittenti dell'offerta *retail* (in quanto gli operatori spediscono unicamente verso le aree EU2, che in buona parte coincidono con le zone di recapito a giorni alterni). Ad avvalorare la logica sottostante lo SLA di fornitura, PI rappresenta che nel caso dell'offerta *wholesale* di cui alla Misura 5, tenuto conto del carattere "nazionale" del profilo di traffico degli operatori ed essendo prevista l'impostazione degli invii presso il CMP di destino, gli SLA applicati agli operatori sono migliorativi rispetto a quelli previsti per il servizio Postatime riservato ai clienti *retail*.

41. Per quanto concerne l'osservazione dell'Autorità inerente alla distruzione della posta inesitata nei casi in cui l'OA non abbia sottoscritto il servizio aggiuntivo "Resi al mittente", PI osserva che la disposizione richiamata dall'Autorità è applicabile unicamente ai servizi rientranti nel perimetro del servizio universale in quanto la delibera n. 385/13/CONS disciplina le "Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale" e, quindi, non riguarda i servizi postali non universali; inoltre, PI osserva che, poiché nel caso dei servizi di recapito universali assimilabili (es. posta massiva), il servizio di restituzione al mittente è compreso nel prezzo del servizio di recapito e non è opzionale, l'articolo citato disciplina unicamente i casi in cui, in deroga all'obbligo di restituzione, è consentita la distruzione. Diverso è il caso del servizio Posta Time (*retail* e *wholesale*), in cui, essendo prevista nel corrispettivo una rendicontazione puntuale sia degli invii consegnati, sia di quelli non consegnati (con relative "causali"), il cliente operatore può scegliere di richiedere il servizio di restituzione in maniera eventuale ed aggiuntiva a quello di rendicontazione (al fine di contenere il prezzo applicato e di non gravare il cliente operatore dell'onere di gestire il flusso fisico di restituzione), autorizzando PI – in tal modo – alla distruzione degli invii. In assenza di una simile rendicontazione nell'Offerta, secondo PI, gli operatori sarebbero di fatto costretti ad acquistare da PI il servizio di restituzione fisica per tutte le causali non previste, con conseguente aggravio di costi per gli stessi in quanto la restituzione non potrebbe avvenire gratuitamente. PI sottolinea inoltre che la restituzione al mittente – che in questo caso coincide con l'operatore – è sempre teoricamente possibile e pertanto l'ipotesi della distruzione risulta, nei fatti, quasi sempre non applicabile.

42. **Sailpost S.p.A.** ritiene necessario richiamare nello schema contrattuale le disposizioni previste all'art. 23 dell'Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS, commi 1 e 2 per le casistiche in cui sarà possibile distruggere la posta inesitata, vale a dire: i) gli invii postali che recano un indirizzo inesistente e di cui non è possibile la restituzione al mittente, vengono distrutti o altrimenti destinati a fini di beneficenza; ii) gli invii con indirizzo inesatto o insufficiente vengono recapitati quando risulti possibile individuare il destinatario in modo certo. Qualora ciò non sia possibile, e non sia possibile la restituzione al mittente, gli invii vengono distrutti o altrimenti destinati a scopo di beneficenza.

43. Con riferimento ai prezzi del servizio, **PI** sottolinea che lo “sconto” previsto per il servizio *wholesale*, pari a 0,04€ in valore assoluto, è nettamente superiore ai costi commerciali del servizio PostaTime, pari a circa [omissis] (come risulta dalla Separazione Contabile 2021). **PI**, inoltre, dichiara di voler aumentare il listino dei servizi *retail* a partire da febbraio 2023. Pertanto, propone di rivedere, nell'ambito del presente procedimento, anche i listini del servizio *wholesale* e, al fine di mantenere quanto meno invariato il differenziale tra tariffa *retail* e *wholesale* propone di applicare ai nuovi listini *retail* (che saranno comunicati quanto prima) la riduzione legata ai costi commerciali risultanti dalla separazione contabile.

A.RE.L. propone che, ai fini di una corretta vigilanza sull'applicazione del criterio “*retail minus*” e, in particolare, con riferimento alla *ex* misura 5, per evitare possibili “compensazioni” tra le due direttrici EU2 e EU1, sia imposto a **PI** di formulare ai clienti finali offerte in cui sia dettagliato il prezzo del recapito nelle aree EU2 e nel resto delle aree EU.

44. In merito alla tariffa di 0,76€ che **PI** applica ad alcune fattispecie di disservizi, **PI** osserva di avere già previsto uno sconto rispetto alla precedente tariffa di 0,80€; a parere di **PI**, inoltre, l'applicazione di un listino articolato per peso/destinazione, come proposto dall'Autorità, non si concilierebbe con la “genesì” e le finalità di tale voce di costo. Infatti, lo scopo della tariffa è quello sia di far pagare, per gli invii che non rispettano le specifiche tecniche del servizio, un corrispettivo allineato ai costi di erogazione del servizio e alle tariffe applicabili al servizio che gli operatori avrebbero dovuto correttamente utilizzare e, allo stesso tempo, di disincentivare comportamenti opportunistici dei clienti/operatori. La tariffa, infatti, si pone ad un livello intermedio tra le tariffe di posta massiva per le aree EU, di primo e di secondo porto di peso. **PI** osserva, peraltro, che ai clienti *retail* si applica il medesimo “schema” tariffario (non articolato per fasce di peso/destinazione), ma con un corrispettivo maggiore di quello *wholesale* previsto per gli operatori (ovvero 0,80€). **PI**, inoltre rappresenta che l'adozione un nuovo listino richiederebbe nuovi investimenti, dunque tempi più lunghi di realizzazione e una maggiore onerosità nella gestione del

processo a fronte di una casistica che riguarda una quota residuale di invii.

45. **Integraa** ritiene utile che sia prevista una specifica articolazione delle tariffe e che, in generale, sia necessaria una riduzione significativa delle stesse facendola rientrare nei limiti massimi di 0,20€ per singolo invio. Inoltre, fa presente che, date le procedure di prenotazione digitali (GU), non sarebbe giustificata l'applicazione di una penale, in qualsiasi fase della lavorazione dovesse essere rilevata la non conformità. Sarebbe, pertanto, utile l'adozione da parte di Poste Italiane di una procedura di verifica nella fase di accettazione della corrispondenza così da informare prontamente l'operatore dell'eventuale non conformità e consentire allo stesso di intervenire tempestivamente. In particolare, la procedura dovrebbe seguire il seguente iter: i) un controllo a monte dei prodotti soggetti ad accettazione, sia con procedure digitali sia con l'utilizzo di macchinari del tipo "SORTER"; ii) la sospensione dell'ordine in caso di non conformità; iii) la comunicazione all'operatore della sospensione dell'accettazione; 4) la rilavorazione dei prodotti alla luce delle modifiche apportate dagli operatori o alla luce dello sblocco fornito con accollo del sovrapprezzo.

46. Con riferimento agli interessi di mora per il ritardato pagamento, **PI** osserva che la disciplina degli interessi di mora deriva da una previsione di legge (il d.lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i.) che, in attuazione della Direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali, si applica ad ogni pagamento effettuato a titolo di corrispettivo in una transazione commerciale. Per tale ragione, non ritiene che la previsione in esame possa essere demandata alla valutazione delle parti, come indicato dall'Autorità nelle sue osservazioni preliminari. **Integraa**, pur ritenendo sufficiente la sola applicazione degli interessi moratori (vista anche la richiesta della garanzia bancaria o assicurativa), ritiene che tale penale sia accettabile dall'operatore postale che intende aderire all'offerta, soprattutto per spedizioni di grandi volumi di corrispondenza in zone EU2.

47. Per quanto riguarda la modalità di attivazione del servizio, con particolare riferimento ai termini iniziali e quelli massimi per la sua attivazione, che a parere dell'Autorità sarebbe stato utile inserire negli allegati tecnici, **PI** condivide in linea di principio tale osservazione. Specifica, tuttavia, che le tempistiche di attivazione dei servizi dipendono anche dall'adempimento di obblighi in capo agli operatori (es. omologazione degli invii, registrazione al portale, etc.) e per tale ragione propone di inserire negli accordi una integrazione del tipo: *"Poste provvede all'attivazione del Servizio in un arco temporale che intercorre tra 30 e 60 giorni lavorativi dalla firma del contratto"*.

48. **Sailpost S.p.A.** sottolinea l'importanza di integrare le modalità di attivazione

tecniche con termini temporali massimi a cui si possano ricollegare obblighi di adempimento da parte di Poste Italiane; si evidenzia infatti che la possibilità di poter accedere ad una offerta *wholesale* può influire sull'economicità di commesse acquisite o in corso di acquisizione e rappresenta una criticità non poter programmare con certezza l'accesso a tariffe più vantaggiose.

➤ ***Le valutazioni dell'Autorità***

49. In merito alla configurazione dell'Offerta, essa prevede le medesime condizioni economiche, tecniche ed operative del servizio "Posta Time per operatori" fornito alle condizioni *retail minus* per ottemperare agli obblighi *antitrust* (es. prezzi, punti di accettazione); pertanto, non rappresenta un'offerta *ex novo*, ma integra quella già sviluppata in forza degli obblighi *antitrust*, prevedendone l'estensione della copertura alle aree EU2 definite con la delibera n. 27/22/CONS (dal 25% al 30%).

50. Al riguardo, si deve osservare che l'Offerta, pur con la forma di offerta *wholesale*, nella misura in cui nel *nomen* si presenta come una generica offerta di accesso all'ingrosso di posta indescritta in aree EU2, tuttavia nella sua formulazione attuale, cioè quella del "Posta Time per operatori" - fatta eccezione per le condizioni economiche che sono definite con il criterio del *retail minus* tipicamente utilizzato per il *pricing* di un servizio all'ingrosso - presenta le caratteristiche tecniche e le modalità operative di un servizio *retail* (ad esempio: consegna degli invii presso i punti di accettazione *business* per spedizioni in tutto il territorio nazionale, responsabilità e gestione dei reclami, ecc.). Cionondimeno, considerando che le procedure di implementazione per il servizio "Posta Time per operatori" sono già collaudate e note al mercato nei loro aspetti tecnici e in tutte le fasi operative e che gli utilizzatori del servizio (operatori, consolidatori e clienti finali) hanno già sostenuto il costo per l'adeguamento dei loro sistemi alle procedure per la fornitura di questo servizio, l'Autorità ritiene che l'eventuale introduzione di una nuova offerta, con i relativi cambiamenti nelle modalità tecniche ed operative, rischierebbe d'ingenerare confusione nel mercato. Pertanto, al fine di garantire certezza al mercato, maggiore rapidità nei tempi di attuazione dei processi di offerta - sia da parte degli operatori sia da parte di PI - e, di conseguenza, consentire la sottoscrizione dell'Offerta in tempi brevi con il miglioramento di alcune condizioni, l'Autorità non ritiene opportuno, in sede di prima applicazione, modificare le attuali modalità tecniche ed operative di fornitura del servizio analoghe al servizio "Posta Time per operatori".

In ogni caso, l'offerta, in virtù della maggiore copertura (dal 25% al 30%), garantita dalla delibera n. 27/22/CONS (sulle cd. aree EU2), presenta già di per sé, nell'attuale formulazione, considerevoli benefici per il mercato.

51. Per quanto riguarda gli SLA di fornitura per il recapito della corrispondenza, l'Autorità ritiene che la differenza di SLA tra i due servizi sia ragionevolmente riconducibile alla differente distribuzione territoriale delle destinazioni di recapito (tutto il territorio per l'offerta *retail*, solo aree EU2 per l'offerta all'ingrosso) e, pertanto, si possa giustificare l'applicazione di SLA differenziati.

52. Per quanto riguarda la distruzione della posta inesitata, l'Autorità, pur riconoscendo che l'ambito di applicazione delle disposizioni della delibera n. 385/13/CONS, commi 1 e 2, è circoscritto ai servizi rientranti nel perimetro del servizio universale, cionondimeno, a garanzia del rispetto delle disposizioni normative primarie vigenti (art. 616 c.p.; d.P.R. n. 156/1956, art. 42), nelle more della modifica della delibera n. 385 cit., si ritiene auspicabile l'inserimento, negli schemi contrattuali, di una clausola di salvaguardia o di manleva che, fermo restando il rispetto della normativa vigente, espressamente autorizzi la distruzione degli invii inesitati.

53. Quanto alle condizioni economiche, si osserva che, alla luce delle verifiche effettuate dall'Autorità, il livello dei prezzi del servizio "Posta Time operatori" risulta coerente con il criterio *retail minus* applicato ai prezzi del servizio "Posta Time"; dunque, i listini pubblicati da PI sono conformi a quanto previsto dalla delibera n. 171/22/CONS.

54. Dalle verifiche condotte sui dati della contabilità regolatoria di PI è emerso, infatti, che lo sconto – pari al 9-10% del prezzo del servizio "Posta Time" – appare congruo rispetto ai costi commerciali del servizio stesso.

55. In merito alla comunicazione di PI, nel suo contributo alla consultazione pubblica, di aumento delle tariffe del listino dei servizi *retail*, si osserva che tale aumento non deve compromettere il listino *wholesale* qui definito in quanto se ciò avvenisse PI di fatto si troverebbe a determinare i prezzi dei servizi all'ingrosso (soggetti al meccanismo del *retail minus*) in maniera del tutto autonoma e al di fuori del processo regolamentare di autorizzazione preventiva delle Offerte all'ingrosso: con ciò vanificando il dettato regolamentare della delibera n. 171 cit. e del presente provvedimento. Inoltre, ne risulterebbe inficiato il principio della certezza regolamentare e si vanificherebbe il senso della consultazione pubblica svoltasi. Né si potrebbe ipotizzare una nuova consultazione nell'ambito del presente procedimento perché in tal caso l'entrata in vigore delle Offerte sarebbe ulteriormente ritardata.

56. Per quanto riguarda la tariffa 0,76 € prevista dal contratto per i disservizi non imputabili a PI, l'Autorità concorda con PI circa il fatto che un corrispettivo significativamente più elevato della tariffa ordinaria per gli invii che non rispettano le specifiche tecniche del servizio possa, in linea di principio, essere giustificato dai

maggiori costi sostenuti per l'erogazione del servizio, nonché dalla necessità di disincentivare comportamenti opportunistici da parte di clienti e/o operatori. Tuttavia, il maggiore corrispettivo dovrebbe essere applicato solo ai comportamenti intenzionali (es. imperizia dell'operatore).

57. Giova osservare al riguardo che PI è l'unico operatore a disporre di una banca dati completa dei CAP nazionali, che mette a disposizione dei concorrenti dietro pagamento di un corrispettivo (denominata, nella sua versione base, "CAP Professional"). Di conseguenza, i clienti e gli operatori alternativi che non dispongono di tale banca dati non sono in grado di effettuare le dovute verifiche sulla correttezza dei CAP prima dell'affidamento degli invii a PI; inoltre, il processo di accettazione degli invii, pur prevedendo uno scambio di files contenenti le informazioni sugli indirizzi nella fase di prenotazione (c.d. "GU"), non prevede un controllo di correttezza degli stessi nella fase che precede la consegna fisica degli invii al CS. Un simile controllo consentirebbe all'operatore di correggere l'errore prima di affidare gli invii a PI, rendendo più efficiente il processo di gestione a beneficio di entrambe le parti e migliorando la qualità del servizio per il cliente. L'Autorità, quindi, auspica che per le prossime offerte PI renda più efficiente il processo di attivazione.

58. Quanto all'attuale configurazione dell'Offerta, alla luce di quanto evidenziato, l'Autorità ritiene che il corrispettivo di 0,76€ sia giustificato solo ove l'operatore abbia effettivamente la possibilità di non incorrere in errore nei CAP. A tal fine, l'Autorità ritiene che PI debba mettere a disposizione degli operatori che sottoscrivono l'offerta il database "CAP professional" completo gratuitamente.

59. Sull'importo forfettario di 40 euro a titolo di risarcimento danni in caso di ritardato pagamento, l'Autorità conviene con PI che, essendo la materia oggetto di una specifica previsione di legge (il d.lgs. n. 231 del 9 ottobre 2002 e ss.mm.ii), la sua determinazione e disciplina non possono essere demandate alla valutazione delle parti.

60. In merito alle tempistiche di attivazione del servizio l'Autorità ritiene condivisibile, in sede di prima applicazione dell'Offerta, la proposta di PI di inserire negli accordi la seguente integrazione: *"Poste provvede all'attivazione del Servizio in un arco temporale che intercorre tra 30 e 60 giorni lavorativi dalla firma del contratto"*. L'Autorità auspica, tuttavia, che in futuro, il processo di attivazione del servizio possa essere meglio dettagliato nelle sue singole fasi con la previsione di tempistiche certe per ciascuna fase. Tenuto conto che le tempistiche di attivazione dei servizi dipendono anche dall'adempimento di obblighi in capo agli operatori, ciò dovrebbe favorire una maggiore certezza nella fase di attivazione a vantaggio di tutte le parti coinvolte.

II.3 Offerta di accesso all'ingrosso di posta indescritta in un mix di aree di destinazione AM, CP ed EU

Domanda 3): Si condividono le valutazioni dell'Autorità sulla Offerta di accesso all'ingrosso di posta indescritta in un mix di aree di destinazione AM, CP ed EU?

Domanda 4): Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da valutare relativamente all'Offerta?

➤ *Le osservazioni degli operatori*

61. Con riferimento all'osservazione dell'Autorità inerente al servizio accessorio "Resi al mittente" e all'opportunità di prevedere una disciplina analoga a quella dell'Offerta del servizio principale per gli aspetti tecnici e per le modalità di fornitura, oltre che per gli aspetti economici, **PI** evidenzia che gli aspetti tecnici e le modalità di fornitura del servizio "Resi al mittente" sono disciplinati nei documenti denominati: "Scheda tecnica prodotto Posta Time operatori" e "Caratteristiche standard degli invii – corrispondenza indescritta".

62. Per quanto concerne le osservazioni dell'Autorità inerenti alla distruzione della posta inesitata e alle modalità di attivazione del servizio, **PI** e **Sailpost** rinviando alle osservazioni già formulate per i servizi di posta indescritta in aree EU2. **Atom Delivery s.r.l.**, chiede di includere nel contratto anche una autorizzazione/manleva da parte del cliente di procedere in tal senso sugli invii non recapitabili per le motivazioni elencate. **Hibripost S.c.a.r.l.** condivide le osservazioni dell'Autorità.

63. In relazione al suggerimento dell'Autorità di maggiore chiarezza sulle modalità di invio ai destinatari che hanno richiesto a **PI** servizi dedicati alla consegna, **PI** ritiene sufficiente l'inserimento dei riferimenti alla denominazione commerciale dei servizi, essendo gli stessi di ampia diffusione sul mercato ed essendo le condizioni di fornitura disponibili sul proprio sito Internet. Da un punto di vista tecnico, poi, precisa che non è possibile definire in modo specifico i termini della fornitura in quanto intervengono una pluralità di variabili non preventivabili quali le modalità di reindirizzamento/raccolta centralizzata, le distanze, le specifiche lavorazioni che, spesso, i destinatari richiedono all'operatore cui affidano la gestione della corrispondenza. Conseguentemente, le deroghe alle condizioni di fornitura, che sono comunque molto contenute, non possono essere declinate puntualmente nei contratti. **Post&Service Group** osserva che il FSU non condivide con gli altri operatori le informazioni che riceve informazioni relative a cambi

indirizzo/trasferimento da parte degli utenti; la condivisione di queste informazioni consentirebbe agli operatori alternativi di evitare errori di consegna analogamente a quanto fa PI con il servizio a pagamento “Seguimi”. La società chiede, pertanto, che ci sia un accesso gratuito al database di PI degli utenti trasferiti e/o che hanno richiesto il servizio “Seguimi”. **Hibripost S.c.a.r.l.** condivide le osservazioni dell’Autorità.

64. Per quanto attiene al tema del ritardo con il quale PI, a differenza di quanto garantisce ai propri clienti *business*, rende accessibili agli OA le informazioni relative alla data di accettazione e di consegna degli invii, o al motivo del loro mancato recapito, **Hibripost S.c.a.r.l.** e **Sailpost** condividono le osservazioni dell’Autorità. **PI**, invece, fa presente che per gli OA è già prevista la possibilità di richiedere la condivisione anticipata di tali informazioni. Nel contratto è stata inserita la possibilità per l’operatore, in fase di attivazione, di scegliere tra una rendicontazione parziale in un dato giorno (dal j+2 al j+15) oppure una rendicontazione consuntiva (quindi completa e definitiva) al j+15.

65. In merito alla tariffa di 0,76€ che PI applica ad alcuni disservizi, **Hibripost S.c.a.r.l.** condivide le osservazioni dell’Autorità. **PI** e **Integraa** confermano le medesime considerazioni effettuate per i servizi di posta indescritta in aree EU2. .

66. Con riferimento alle modalità operative di consegna degli invii per gli OA (accettazione presso i CS per bacino di destinazione), **PI** osserva che la nozione regolamentare di “accesso alla rete” a condizioni economiche *ad hoc* postuli l’obbligo per l’operatore concorrente di consegnare gli invii in un punto “*downstream*” della rete del FSU. Ripercorrendo l’*excursus* inerente alla disciplina dell’accesso, PI si sofferma sui punti dei provvedimenti dell’Autorità che trattano la questione della consegna degli invii. In particolare, ritiene che la previsione di cui all’art. 1, comma 2, della delibera n. 384/17/CONS, secondo la quale la nozione di accesso alla rete presuppone la consegna degli invii in un punto di rete diverso dal CMP di partenza e coincidente con quello di arrivo, sarebbe ancora vigente, nonostante la successiva delibera n. 171/22/CONS abbia abrogato l’art. 1, comma 1, lett. b, della delibera n. 384/17/CONS (che si riferirebbe alla parte in cui dispone l’obbligo per PI di fornire accesso alla propria rete a condizioni eque e ragionevoli, liberamente negoziate tra le parti).

67. **PI** sottolinea, inoltre, che una delle motivazioni sottostanti all’applicazione di un listino particolarmente basso per tutte le destinazioni consiste proprio nel fatto che parte delle attività che PI dovrebbe svolgere in caso di impostazione da un unico CMP nazionale sono poste a carico dell’OA. PI osserva anche, con riferimento alle presunte difficoltà specificamente sostenute dagli operatori che dispongono “*di una rete di recapito molto limitata*”, che l’unico operatore che sinora ha aderito all’offerta è un piccolo operatore regionale (Atom Delivery) che nel corso del 2022, pur avendo avviato

il servizio solo a metà gennaio, ha spedito circa 15 mln di invii, nonostante l'obbligo di impostazione al CMP di destinazione. Per quanto riguarda, invece, le presunte difficoltà specificamente sostenute dagli operatori che *“pur possedendo una rete di recapito estesa, non coprono tutte le zone del territorio nazionale in uguale misura”*, PI non condivide l'argomentazione proposta dall'Autorità, in quanto ritiene che se l'offerta è potenzialmente accessibile e concretamente utilizzata da un operatore dotato di una rete di recapito limitata, essa è – per definizione – accessibile da parte degli operatori dotati di una rete di recapito estesa. Questi ultimi, pur non coprendo l'intero territorio nazionale, ma essendo presenti praticamente in tutti i capoluoghi di regione/provincia (o almeno in tutti quelli in cui sono presenti i CMP di Poste), non sosterebbero costi incrementali specifici per il trasporto da una regione all'altra.

68. A parere di PI la modifica delle modalità di spedizione avrebbe un impatto sulle altre condizioni di offerta, con particolare riferimento non solo ai prezzi dei servizi, ma anche ad altri aspetti, più squisitamente tecnici come, ad esempio, gli SLA di recapito, che attualmente sono fissati ad un livello più basso delle offerte “nazionali” proprio in virtù della vicinanza tra luogo di spedizione e luogo di recapito. Andrebbero, altresì, considerati gli ulteriori investimenti che PI sarebbe chiamata ad effettuare, senza che – peraltro – ci sia alcuna garanzia sul rientro degli stessi, oltre all'inevitabile protrarsi dei tempi di realizzazione.

69. Per tutte queste ragioni, **PI** auspica una particolare cautela nel modificare questo parametro dell'offerta e, qualora dovessero essere modificate le modalità di spedizione, ciò comporterebbe la necessità di rivalutare tutte le condizioni associate all'offerta (compresa la nozione di operatore “infrastrutturato”). A quest'ultimo proposito, **PI** evidenzia di non aver adottato un'interpretazione quantitativa di tale caratteristica (ovvero non ha definito soglie minime di copertura o altri parametri analoghi), consentendo l'accesso a tutti gli operatori dotati anche di reti di recapito locali.

70. **Il Consorzio A.RE.L.**, unitamente a **Fulmine Group**, osserva che l'offerta in esame ha ad oggetto l'accesso alla rete di cui al provvedimento dell'AGCM 28497/2020 ex misura n. 5, ripresa poi dall'Autorità nella delibera n. 171/22/CONS. In generale, A.RE.L. condivide le valutazioni dell'Autorità, tuttavia specifica che l'offerta dovrebbe essere destinata esclusivamente agli OA che svolgono servizi di recapito regolare con reti regionali o nazionali, in quanto volta ad assicurare una concorrenza tra reti. L'offerta, infatti, dovrebbe essere destinata agli OA per colmare i vuoti di copertura delle loro reti e competere con *l'incumbent* su tutto il territorio nazionale, così da poter accrescere i volumi e, quindi, essere in grado di espandere le proprie reti, riducendo via via la dipendenza dall'offerta di PI. Una volta assicurata la concorrenza tra reti, i consolidatori potranno rivolgersi a tutti gli OA e non solo al FSU, innescando così un processo

competitivo virtuoso anche nel mercato c.d. “intermedio”. Per contro, se a questa offerta accedessero anche i soggetti che non hanno fatto investimenti per operare in maniera autonoma nella fase del recapito, si finirebbe per incentivare, nel recapito, un modello di *business* incentrato sulla mera “rivendita” da parte di operatori “gregari” e dipendenti da PI, con conseguente perdita di valore degli investimenti effettuati dagli OA per costruire le proprie reti e totale disincentivo ad effettuarne di nuovi. Inoltre, a parere di A.RE.L., come chiarito in audizione, l’offerta in questione avvantaggerebbe i consolidatori rispetto agli OA, in quanto costoro avrebbero la possibilità di raccogliere gli esigui volumi di posta di numerosi clienti di piccole e medie dimensioni (che non potrebbero accedere alle offerte più vantaggiose che PI o altri OA infrastrutturati riservano ai grandi clienti, in ragione dei ridotti volumi di posta spediti) offrendo loro il servizio di raccolta e recapito della corrispondenza a prezzi più competitivi rispetto a quelli praticati sia da PI sia dagli altri operatori infrastrutturati, anche nelle aree (AM e CP) che questi ultimi servono direttamente. Ciò sarebbe possibile in quanto fornirebbero l’attività di raccolta con proprie infrastrutture a prezzi molto bassi e quella di recapito – acquistando l’offerta *wholesale* – sarebbe affidata a PI.

71. **Integraa, Sailpost e Post&Service Group** ritengono che la consegna degli invii presso i punti di accettazione individuati da PI debba essere valida per tutte le destinazioni sul territorio nazionale, non per bacini di destinazione, in quanto ciò determinerebbe ingenti costi di trasporto per l’operatore che debba spedire presso centri di accettazione distanti dalla propria struttura. Inoltre, a parere di **Integraa**, i costi di smistamento sui vari centri di accettazione dovrebbero essere sostenuti da PI, che con la propria rete di scambio continuativa tra i vari CS è agevolata rispetto all’operatore postale che invece si troverebbe ad accollarsi costi ulteriori di trasporto e la sola riduzione delle tariffe per gli operatori postali rispetto a quelle applicate ai clienti di tipo *business* non rappresenterebbe un’opportunità per gli OA. **Post&Service** chiede di valutare la possibilità di fornire spazi gratuiti agli operatori per l’espletamento delle proprie attività di accoglienza clienti, smistamento della corrispondenza e giacenza.

72. **Atom Delivery s.r.l.** richiede una razionalizzazione dei bacini di allestimento per una maggiore efficienza nella consegna delle spedizioni presso i CS.

73. **Hibripost S.c.a.r.l.** condivide le osservazioni dell’Autorità sul punto.

74. Con riferimento ai prezzi del servizio e alle soglie minime di accesso agli scaglioni successivi al primo, **PI** ritiene che la riduzione dei volumi necessari per accedere agli ulteriori sconti oltre ad appiattire le differenze tra i diversi operatori alternativi, acuirebbe l’effetto di riduzione dei ricavi derivanti dal travaso di volumi dal SU all’accesso, non solo nelle aree non replicabili, ma anche nelle aree in cui la rete risulta replicata. PI

osserva, inoltre, che i principali beneficiari di questa offerta sarebbero gli operatori non “infrastrutturati” privi di reti di recapito, che avrebbero la possibilità di offrire i servizi a prezzi più competitivi rispetto a quelli praticati sia da PI sia dagli altri operatori infrastrutturati.

75. **A.RE.L.**, sottolinea la necessità di verificare che l’offerta sia formulata rispettando il principio di orientamento ai costi e chiede che l’Autorità chiarisca, al fine di evitare ogni dubbio interpretativo, quali siano le disposizioni della delibera n. 384/14/CONS abrogate dalla delibera n.171/22/CONS. A parere di **A.RE.L.** il rispetto degli obblighi di orientamento ai costi, non discriminazione e parità interna-esterna, può essere concretamente assicurato solo se PI formula alla propria clientela offerte che, al pari di quelle da destinare agli OA, dettaglino i prezzi per ciascuna direttrice e sotto-direttrice, AM, CP, c.d. EU1 e c.d. EU2 e di cui dovrà essere verificata la replicabilità separatamente per evitare che il prezzo medio non consenta di evidenziare condizioni discriminatorie nell’ambito di ciascuna zona EU. Un prezzo unico EU non consentirebbe agli OA di fare un’offerta replicabile. Tale prezzo, infatti, è un prezzo medio tra quello applicato alle aree EU1 e quello delle aree EU2; ciò significa che se il prezzo per il servizio di recapito nelle aree EU2 è pari, ad esempio, a [omissis] e quello medio nelle aree EU è di [omissis], e che la percentuale di popolazione presente in ciascuna di esse è il [omissis] circa, risulta matematico che il prezzo delle aree EU1 che dovrebbe offrire un OA dovrebbe essere di circa [omissis] , non sostenibile per gli OA stessi.

76. Per quanto riguarda le soglie degli scaglioni, PI evidenzia che l’eventuale modifica delle soglie di volumi per scaglioni comporterebbe la necessità di rivedere il *pricing* del primo scaglione al fine di renderlo sostenibile rispetto ai costi sostenuti pertanto propone di affrontare questo tema nell’ambito del procedimento relativo al test di replicabilità, qualora l’Autorità dovesse verificare che nessun operatore è in grado di accedere agli scaglioni successivi al primo.

77. Con riferimento agli scaglioni di prezzo in base ai volumi, **A.RE.L.**, pur condividendo le valutazioni dell’Autorità, non ritiene opportuni scaglioni ulteriori oltre quello di accesso, specie qualora all’offerta dovessero accedere anche agli operatori attivi solo nella fase a monte del recapito. Infatti, come noto, la *ratio* economica dei prezzi a scaglione è tesa ad orientare i prezzi agli effettivi costi laddove all’aumentare dei volumi vi è un guadagno di efficienza e un risparmio dei costi. Nel caso di specie, tuttavia, se è coerente la fissazione di una soglia minima di “ingresso” al di sotto della quale i costi sono chiaramente più elevati (ad esempio 4 milioni di invii/anno), la definizione di scaglioni a prezzi decrescenti non appare giustificata, poiché oltre una determinata soglia i costi rimangono sostanzialmente costanti. Inoltre, **A.RE.L.** ritiene che gli scaglioni progressivi vanifichino l’obiettivo stesso dell’offerta e della misura imposta in capo a PI.

Infatti, gli OA e, soprattutto quelli infrastrutturati hanno la necessità di accedere alla rete di PI principalmente per garantire il recapito nelle aree EU2 e nelle aree c.d. EU1, ma, a tendere, auspicherebbero coprirle direttamente. L'offerta di PI, invece, nella sua attuale formulazione, non solo prevede che tali operatori consegnino a PI volumi notevoli di invii anche in aree AM, CP o EU1 (accrescendo in dette aree l'insaturazione delle loro reti e quindi dei loro costi), ma li disincentiva anche ad investire nelle proprie reti, assumendo sempre più il ruolo di meri rivenditori di recapito. La distorsione è particolarmente evidente ove si consideri che, allo stato, soltanto le divisioni commerciali di PI possono accedere agli scaglioni successivi con i relativi sconti (senza peraltro alcuna giustificazione, come si è detto, in termini di risparmio di costi) con conseguenti effetti sul test di replicabilità che sarebbe completamente svuotato di efficacia.

78. **CRC Post, Hibripost S.c.a.r.l., Sailpost e Post&Service Group** ritengono che i volumi minimi di ingresso per accedere al servizio in esame siano eccessivamente elevati e rappresentano un ulteriore elemento di discriminazione per la maggioranza degli OA.

79. **Integraa**, condividendo l'analisi dell'Autorità, osserva che la soglia minima per l'ottenimento delle tariffe agevolate sia troppo elevata e che debba essere ridotta almeno del 75%, nonostante sia senz'altro apprezzabile la possibilità fornita all'operatore di beneficiare di un arco temporale di due anni in fase di prima sottoscrizione. Inoltre, ritiene che un listino più competitivo a partire da un volume minimo di 55 milioni di invii sia sproporzionato per cui andrebbe drasticamente ridotto in considerazione del fatto che tale offerta è rivolta ad operatori postali e non a clienti *business*.

80. **Atom Delivery** con riferimento agli scaglioni di prezzo in base ai volumi fa presente, come chiarito in audizione, che la soglia minima di 4 milioni sia corretta, in quanto una soglia inferiore non consentirebbe di raggiungere la scala minima efficiente. **Atom Delivery** ritiene, invece, necessario rivedere gli scaglioni per accedere agli sconti inserendo scaglioni intermedi come, ad esempio, da 8 milioni a 16 milioni e poi da 16 milioni a 24 milioni.

81. Con riferimento agli allegati tecnici dell'offerta, A.RE.L. evidenzia che il FSU dovrebbe chiarire quali sono i volumi minimi di allestimento considerato che non è chiaro se il limite di almeno 100 buste riportato in uno dei documenti tecnici sia per CAP o per invio. Eventuali complicazioni di allestimento genererebbero extra costi agli stampatori e, quindi, ai clienti, che troverebbero più conveniente, in termini operativi e gestionali, affidare tutto a PI. A.RE.L. osserva, infine, che le bozze contrattuali fanno riferimento a rinnovi che "potranno essere effettuati" invece che "dovranno essere effettuati" e prevedono la fideiussione, che rappresenta un costo inutile e significativo per gli OA. Infine, è prevista la possibilità di recesso a 30gg, impossibile da attuare e che nessun

cliente accetterebbe, rendendo inutile l'offerta di accesso. La struttura dei contratti che PI sottoscrive con gli OA deve essere distinta e diversa da quella dei contratti con i Clienti finali.

➤ ***Le valutazioni dell'Autorità***

82. Per quanto concerne la distruzione della posta inesitata e le modalità di attivazione del servizio, l'Autorità rinvia ai punti 52 e 60 relativi all'offerta precedente.

83. L'Autorità, con riferimento ai servizi dedicati alla consegna, prende atto delle difficoltà tecniche che non consentono a PI di definire in sede contrattuale le deroghe alle condizioni di fornitura e ritiene che l'inserimento della specifica denominazione commerciale dei servizi alla consegna, nel contratto, possa rappresentare una misura di trasparenza sufficiente a rendere edotti gli OA della fattispecie.

84. L'Autorità, inoltre, sebbene consideri l'utilità di un *database* degli utenti trasferiti e/o che hanno cambiato indirizzo condiviso fra operatori, ritiene che il tema non possa essere affrontato nell'ambito del presente procedimento, tenuto conto dei diversi rilevanti e delicati risvolti cui esso attiene (inerenti, ad esempio, alla riservatezza dei dati personali) che necessitano di una specifica trattazione che esula dall'oggetto della delibera n. 391/22/CONS.

85. Per quanto riguarda le informazioni relative alla data di accettazione e di consegna degli invii, l'Autorità prende atto dell'inserimento nel contratto della possibilità, per gli OA, di scegliere tra una rendicontazione parziale in un dato giorno (dal j+2 al j+15) oppure una rendicontazione consuntiva (quindi completa e definitiva) al j+15 e ritiene che tale previsione, nella formulazione attuale, sia accettabile in sede di prima applicazione; per le successive offerte PI dovrà effettuare gli opportuni allineamenti procedurali al fine di consentire agli OA di accedere alle informazioni relative alla data di accettazione e di consegna degli invii, o al motivo del loro mancato recapito con la stessa modalità che PI riserva ai propri clienti *business*.

86. In merito alla tariffa di 0,76€ da applicare applica ad alcune specifiche fattispecie di disservizi, si rinvia a quanto indicato per la medesima fattispecie dell'offerta precedente.

87. Con riferimento alla posizione di A.RE.L. sul tema della esclusiva destinazione dell'offerta agli OA che svolgono servizi di recapito regolare con reti regionali o nazionali, l'Autorità osserva, in via preliminare, che il fine ultimo della regolamentazione dell'accesso alla rete postale pubblica è quello di promuovere lo sviluppo di una

concorrenza nel mercato dei servizi di recapito della corrispondenza, allo stato basato su un modello di tipo misto *end-to end* e *access based*. L'Autorità deve, dunque, temperare gli interessi delle diverse tipologie di operatori presenti sul mercato salvaguardando, da un lato, quelli che hanno già sostenuto ingenti investimenti e, dall'altro lato, incentivando gli operatori meno infrastrutturati e i "nuovi entranti" ad investire, anche facendo ricorso alla rete del FSU. Tanto premesso l'Autorità ritiene che le caratteristiche generali dell'offerta che, peraltro, la rendono appetibile soprattutto per quegli operatori dotati di una rete di recapito, riflettano tale orientamento e, dunque, non ritiene condivisibile la posizione di A.R.E.L..

88. Quanto alla soglia minima di accesso all'offerta di 4 milioni di invii annui (con un periodo di *rump-up* di due anni, in sede di prima sottoscrizione), ritenuta eccessiva dalla maggior parte degli OA, l'Autorità, in considerazione della complessità e della diversità dei modelli *business* dei diversi operatori, ritiene che essa rappresenti un punto di equilibrio al fine del raggiungimento degli obiettivi perseguiti dalle regole di accesso, tenuto anche conto che è dimezzata rispetto a quella prevista dalle misure Antitrust. L'Autorità, pertanto, ritiene di non modificare la soglia dei 4 milioni, riservandosi di monitorare il mercato e di ridurla in futuro, ove ricorrano le condizioni.

89. Con riferimento alle modalità operative di consegna degli invii per gli OA (accettazione presso i CS per bacino di destinazione) l'Autorità, sentiti tutti gli operatori e valutati gli effetti di tali condizioni sulla loro attività, ritiene che esse non possano rappresentare un deterrente né per gli operatori che sono dotati di una rete di recapito né per quelli che ne sono privi. In particolare, per gli operatori infrastrutturati questo tipo di accettazione comporta un aumento solo marginale dei costi di trasporto, considerato che spesso si tratta di punti che gli operatori già raggiungono con la propria rete e, in ogni caso, l'aumento dei costi è bilanciato dalle migliori condizioni negli SLA di consegna rispetto a quelli previsti per diverse modalità di spedizione; analoghe considerazioni valgono per l'allestimento degli invii per i bacini di destinazione, in quanto, trattandosi di un'attività che gli operatori già svolgono, la più elevata scala di lavorazione degli invii consente di ammortizzare gli eventuali effetti economici negativi. Viceversa, i consolidatori o gli OA meno infrastrutturati, per poter accedere all'offerta presso i CS per bacino di destinazione, sono incentivati ad investire in proprie risorse logistiche e/o organizzative per la gestione di elevati volumi di invii, al fine di raggiungere i CS ed allestire la posta come previsto dall'offerta. Anche per loro l'aumento dei costi è bilanciato dalle migliori condizioni negli SLA di consegna. Alla luce di queste considerazioni l'Autorità ritiene che le modalità operative di consegna degli invii per gli OA (accettazione presso i CS per bacino di destinazione), non possano rappresentare un deterrente né per gli operatori che sono dotati di una rete di recapito né per quelli che ne

sono privi.

90. Al fine poi di consentire agli OA di contenere il rischio d'impresa, adattando gradualmente il proprio *business* alle nuove modalità di accesso, l'Autorità ritiene opportuno un abbassamento della soglia di invii da destinare alle aree AM/CP dal 10% al 5%, per il primo anno di sottoscrizione dell'offerta, con un conseguente riproporzionamento delle soglie per gli invii destinati alle aree EU1, pari ad almeno il 22,5% di invii (invece del 20%), e alle aree EU2, pari ad almeno il 72,5% di invii (invece del 70%).

91. Con riferimento ai prezzi del servizio e alle soglie minime di accesso agli scaglioni successivi al primo, l'Autorità, tenuto conto sia della derivazione *antitrust* della struttura dei prezzi (che PI è, allo stato, ancora tenuta a rispettare), sia della coerenza con l'offerta di posta indescritta nelle sole aree EU2 (cosiddetta *ex misura 4*), ritiene opportuno riformulare l'ampiezza e le soglie minime degli scaglioni. In particolare, sulla base degli elementi forniti dagli Operatori, l'Autorità ritiene che l'Offerta possa essere articolata sulla base di 3 scaglioni progressivi, invece di 4, la cui ampiezza è stabilita secondo le seguenti soglie di volumi; i) da 4 a 25 milioni di pezzi; ii) da 25 a 55 milioni di pezzi e iii) maggiori di 55 milioni di pezzi. I prezzi saranno quelli di seguito riportati:



1° Scaglione (volumi in mln. di pz)		Da 4	Fino a 25
		Prezzi in € (oltre IVA)	
€/pz grammi (da-a)	AM	CP	EU
0-20	0,19	0,26	0,33
20-50	0,25	0,29	0,36
50-100	0,8	0,8	0,89
100-250	1,57	1,51	1,63
250-350	1,64	1,58	1,71
350-1000	2,39	2,28	2,43
1000-2000	3,02	2,97	3,16
2° Scaglione (volumi in mln. di pz)		Da 25	Fino a 55
		Prezzi in € (oltre IVA)	
€/pz grammi (da-a)	AM	CP	EU
0-20	0,17	0,23	0,31
20-50	0,22	0,26	0,34
50-100	0,72	0,70	0,83
100-250	1,41	1,34	1,53
250-350	1,47	1,40	1,61
350-1000	2,14	2,01	2,28
1000-2000	2,70	2,63	2,96
3° Scaglione (volumi in mln. di pz)			> 55
		Prezzi in € (oltre IVA)	
€/pz grammi (da-a)	AM	CP	EU
0-20	0,16	0,22	0,30
20-50	0,21	0,25	0,33
50-100	0,68	0,67	0,81
100-250	1,32	1,28	1,48
250-350	1,38	1,34	1,55
350-1000	2,01	1,93	2,21
1000-2000	2,55	2,52	2,87

92. Con riferimento all'eccezione di A.RE.L circa la necessità che i prezzi di questa offerta siano suddivisi per le 4 direttrici AM, CP, EU1 ed EU2, invece di indicare un prezzo unico per le aree EU, l'Autorità evidenzia che l'esplicitazione del prezzo per le direttrici di destinazioni EU1 ed EU2 attiene ad una questione meramente formale, ed evidenzia che agli *stackholders* sono noti tutti gli elementi per poter determinare i prezzi delle singoli direttrici EU1 e EU2, alla stregua della valutazione effettuata dalla stessa

A.RE.L. e non ritiene, dunque, che esista una mancanza di trasparenza nelle condizioni di Offerta.

93. Con riferimento all'osservazione di A.RE.L. inerente agli allegati tecnici dell'offerta, che non chiariscono quali siano i volumi minimi di allestimento, in particolare se il limite di almeno 100 buste sia per CAP o per invio, l'Autorità ritiene che la chiarezza e la trasparenza nell'articolazione dell'offerta sia un beneficio per tutte le parti interessate e, dunque, PI dovrà specificare, laddove mancanti, in maniera inequivocabile le modalità di allestimento.

94. Infine, in relazione all'osservazione di A.RE.L. circa la dicitura riportata nei contratti - relativamente ai rinnovi - "potranno essere effettuati" invece che "dovranno essere effettuati", l'Autorità evidenzia che la fattispecie della durata contrattuale è disciplinata dalla delibera n. 171/22/ CONS, art.5, comma 5.

II.4 Offerta di accesso all'ingrosso di posta descritta e indescritta in aree EU2 a condizioni tecniche equivalenti ai servizi universali di invii multipli

Domanda 5): Si condividono le valutazioni dell'Autorità sulla Offerta di accesso all'ingrosso di posta descritta e indescritta in aree EU2 a condizioni tecniche equivalenti ai servizi universali di invii multipli?

Domanda 6): Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da valutare relativamente all'Offerta?

➤ Le osservazioni degli operatori

95. Per quanto riguarda il servizio di tracciatura di posta descritta all'ingrosso, **Integraa, Sailpost e Hibripost S.c.a.r.l.**, condividono le osservazioni dell'Autorità. **PI** si impegna a mettere disposizione degli operatori non solo tutte le informazioni elettroniche rese ai clienti che hanno attivato il servizio "*Infodelivery Standard*", ma anche le stesse ulteriori informazioni attualmente rese tramite il sito Poste.it, ad oggi disponibili per i clienti che hanno spedito/ricevuto una raccomandata Smart, sebbene ciò comporti un aggravio di costi in termini di assistenza per Poste.

96. Con riferimento all'osservazione dell'Autorità di indicare le condizioni economiche del servizio di giacenza digitale, **Integraa, Sailpost e Hibripost S.c.a.r.l.**, condividono le osservazioni dell'Autorità. **PI** precisa che, poiché l'eventuale soluzione

di giacenza digitale è gestita dall'operatore e a suo carico, non sono previste condizioni economiche specifiche differenti rispetto al corrispettivo dovuto per la giacenza fisica dell'invio (che rimarrà, anche in questo caso, presso gli UP di PI per tutta la durata della giacenza, analogamente a quanto previsto per la clientela). Per PI, infatti, non è possibile conoscere in anticipo se e quando l'utente finale opererà per il ritiro digitale, pertanto, si ritiene che il corrispettivo per la gestione della giacenza fisica sia sempre dovuto. In altri termini, la giacenza fisica andrà comunque assicurata da PI che ne sosterrà i relativi costi.

97. Circa l'osservazione dell'Autorità inerente al numero di punti abilitati all'accettazione (solo i CS per gli OA, CS, CO e CD per i clienti *business*), **Atom Delivery, Sailpost e Hibripost S.c.a.r.l.**, condividono le osservazioni dell'Autorità. **PI**, viceversa, non le condivide, in quanto: i) i centri di accettazione "minori" sono disponibili per i clienti di piccole dimensioni; ii) i clienti non dispongono né sono tenuti a disporre di alcun tipo di organizzazione a differenza degli operatori; iii) gli operatori postali e i service di stampa utilizzano tipicamente i CS per le spedizioni; iv) le altre offerte di accesso presuppongono l'utilizzo del CS; v) l'eventuale onere aggiuntivo richiesto agli OA è compensato dalla riduzione di prezzo del 5% che altrimenti non avrebbe alcuna giustificazione.

98. Per quanto riguarda l'osservazione dell'Autorità le modalità di consegna della corrispondenza da parte degli operatori ai centri di accettazione, **Integraa, Sailpost e Hibripost S.c.a.r.l.**, condividono le osservazioni dell'Autorità. **PI** propone la seguente riformulazione: *"gli invii potranno essere presentati dall'Operatore presso i Centri di Smistamento (CS) indicati dall'Operatore stesso nell'Allegato B al contratto (Scheda Operatore)". "L'Operatore potrà aderire, anche contemporaneamente, sia all'opzione c.d. "intrabacino" (spedizioni consegnate presso un CS con destinazione all'interno del bacino di recapito del centro stesso), sia all'opzione c.d. "extrabacino" (spedizioni consegnate presso un CS con destinazione verso tutto il territorio nazionale)"*.

99. In relazione alle osservazioni dell'Autorità sui servizi accessori di rendicontazione e contrassegno, **Integraa, Hibripost S.c.a.r.l. e Sailpost**, condividono le osservazioni dell'Autorità. **PI** evidenzia di aver messo a disposizione degli OA il servizio qualitativamente più completo; PI, inoltre, nel corso del 2023, intende razionalizzare anche l'offerta rivolta alla sua clientela equiparandola a quella messa a disposizione degli OA. Ad ogni modo, PI si rende disponibile a valutare ulteriori estensioni dell'offerte laddove sorgessero esigenze specifiche.

100. In merito alla tariffa di 0,76€ che PI applica ad alcuni disservizi nell'esecuzione del servizio, **Hibripost S.c.a.r.l.** condivide le osservazioni dell'Autorità. PI **Integraa Sailpost e** ribadiscono quanto osservato per le altre offerte.

101. Per quanto riguarda le osservazioni circa la fornitura con o senza omologazione del servizio di posta indescritta, **Integraa**, e **Hibripost S.c.a.r.l.**, e **Sailpost** condividono le osservazioni dell'Autorità. **D.A.C. S.r.l.**, nota l'impossibilità di accesso al servizio con prodotti "non omologati". L'offerta di PI è "un'offerta per il recapito della posta indescritta e descritta, a condizioni tecniche equivalenti a quelle dei servizi universali di invii multipli", e dunque, tale richiesta sottintenderebbe l'accesso sia al prodotto "Posta Massiva" di tipo "omologato" che "non omologato". Tale aspetto non è coerente con le condizioni di accesso al servizio presenti nella "scheda tecnica prodotto servizio di recapito per operatori posta massiva" che prevede l'accettazione da parte di Poste Italiane dei soli invii "omologati". **PI** osserva che il servizio "non omologato" è rivolto essenzialmente a clienti che non dispongono di sistemi tecnologici di allestimento e di stampa della corrispondenza. I destinatari dell'offerta *wholesale*, invece, essendo operatori postali, dovrebbero essere in grado di garantire la standardizzazione degli invii dei propri clienti, accedendo, in tal modo, ad una tariffa più vantaggiosa. L'offerta di servizi "non omologati" comporta costi aggiuntivi per PI in quanto richiede maggiori lavorazioni dovute anche a possibili disguidi degli invii. Qualora dovessero emergere specifiche esigenze, Poste è disponibile a valutare l'eventuale estensione dell'offerta alla luce dei tempi e dei costi di implementazione della stessa.

102. Con riferimento ai prezzi del servizio, PI rileva che quelli indicati nell'Offerta sono stati articolati secondo due opzioni (invii intrabacino ed extrabacino) che si giustificano alla luce delle diverse modalità di accettazione della corrispondenza, PI evidenzia che la ratio dei due listini è chiarita sin dal provvedimento AGCM: *"l'offerta sarà differenziata a seconda che gli invii per i quali si chiede l'accesso siano consegnati in tutti i CMP di destino oppure soltanto in alcuni di essi (con conseguenti maggiori costi per Poste Italiane) anche in ragione della lunghezza della catena di recapito"*.

103. Per quanto riguarda la soglia di volumi minimi richiesti per accedere all'offerta **DAC** rileva che un quantitativo minimo di invii annui pari a 1 milione per le zone EU2 si traduce approssimativamente in una movimentazione annua minima richiesta di circa 8 milioni di invii (stima basata su un mix di recapito per aree di copertura secondo la nostra esperienza), associabile ad un fatturato minimo annuo di 4-5 milioni di euro. Questi valori, secondo la società, limitano la possibilità di accesso al servizio degli operatori locali di medio/piccole dimensioni o di qualsiasi operatore che non gestisca ingenti volumi di Posta Massiva. **Hibripost S.c.a.r.l.** ritiene che qualunque soglia di volumi o mix di aree di accesso al servizio rappresenti un ulteriore elemento di discriminazione per la maggioranza degli OA. Anche **CRC Post** ritiene che i volumi minimi di ingresso per accedere al servizio siano eccessivamente elevati e discriminanti per gli operatori alternativi. Secondo **Integraa** il volume minimo dovrebbe essere ridotto almeno del 75%.

Le valutazioni dell'Autorità

104. L'Autorità prende atto di quanto indicato da PI relativamente ai servizi di tracciatura e di giacenza digitale e apprezza lo sforzo di PI volto a migliorare il servizio di tracciatura.

105. Per quanto concerne il numero di punti abilitati all'accettazione, l'Autorità osserva che, come emerso nel corso dell'audizione con PI, i CO e i CD (presso cui i clienti *business* consegnano la corrispondenza), non sono ad oggi attrezzati per accettare grandi volumi di corrispondenza, neppure da parte della clientela business di PI. Pertanto, al fine di evitare che PI debba sviluppare sistemi specifici per consentire l'accettazione di grandi volumi di corrispondenza presso i CO e i CD da parte degli OA, in fase di prima applicazione si ritiene opportuno prevedere l'accettazione solo presso i punti indicati nell'offerta di PI. Resta, tuttavia, salva la possibilità di una eventuale estensione del numero di punti di accettazione degli invii degli OA anche ad altri punti nelle successive approvazioni delle offerte di riferimento.

106. Quanto ai servizi accessori di rendicontazione e contrassegno, l'Autorità ritiene accettabile la proposta di PI in fase di prima applicazione riservandosi, ove ritenuto necessario, di richiedere di allinearli a quelli della clientela business nelle approvazioni future delle offerte di riferimento.

107. In merito alla tariffa di 0,76€ si rinvia a quanto sopra indicato.

108. Per quando riguarda l'omologazione o meno della posta indescritta l'Autorità ritiene che la fattispecie "non omologata" debba essere ricompresa nell'offerta, con le dovute differenze di prezzo.

109. Riguardo alla differenziazione dei prezzi per gli invii intra-bacino ed extra-bacino, proposta da PI, l'Autorità ritiene utile al mercato l'individuazione di un'ulteriore tariffa maggiormente scontata come quella intra-bacino rappresenti una condizione migliorativa dell'Offerta.

110. Con riferimento alla soglia di accesso pari ad un volume annuo minimo di almeno 100.000 raccomandate gestite complessivamente dagli OA, l'Autorità evidenzia che tutti gli operatori hanno rappresentato la difficoltà, quando non l'impossibilità, di raggiungere tali soglie e osserva che i servizi di posta raccomandata sono tra quelli a maggior valore aggiunto, di elevato interesse per gli operatori che effettuano anche investimenti specifici per tale tipo di corrispondenza. Ritiene, pertanto, di poter fugare la preoccupazione di PI che un operatore attivi il servizio per una sola raccomandata, osservando che è

improbabile che gli operatori usufruiscano del servizio in questione gestendo un esiguo numero di raccomandate anche in considerazione dei non trascurabili costi afferenti all'attivazione, come ad esempio, quelli per le garanzie fideiussorie. Tenuto conto, peraltro, che, come indicato da PI stessa, la verifica del rispetto del requisito minimo di accesso è di difficile implementazione e potrebbe dare origine a contenziosi, l'Autorità ritiene che tale limite minimo non sia opportuno.

II.5 Offerta di accesso fisico agli Uffici Postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata.

Domanda 7): Si condividono le valutazioni dell'Autorità sulla Offerta di accesso fisico agli Uffici Postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata?

Domanda 8): Si ritiene che vi siano ulteriori elementi da valutare relativamente all'Offerta?

➤ Le osservazioni degli operatori

111. Hanno risposto alla domanda PI, A.RE.L., Sailpost, Hibripost, Integraa e Post&Service Group.

112. **A.RE.L., Post&Service Group e Sailpost** concordano con le osservazioni dell'Autorità in merito alla distribuzione sul territorio dei 4.000 Uffici Postali (di seguito UP) per la giacenza della posta inesitata. In particolare, secondo A.RE.L. i punti di giacenza proposti non dovrebbero essere ubicati nelle aree EU2, che per definizione sono servite solo da PI. **Post&Service Group** svolge un'analisi dettagliata dei punti di giacenza, riferendosi tuttavia solo ai 2.000 UP attualmente accessibili, dunque, non considerando che la delibera n. 171/22/CONS ha previsto il raddoppio degli UP di giacenza e che PI nell'offerta relativa a tale servizio ha pubblicato il nuovo elenco con i 4000 UP.

113. **Hibripost** ritiene necessario l'accesso indistinto a tutti gli UP.

114. **PI** osserva che nella individuazione degli UP si è dovuta attenere, da un lato, a quanto già previsto dall'AGCM per l'individuazione dei 2.000 UP di cui alla ex misura 6 (almeno 1 punto in ogni provincia, con un mix di copertura di aree AM, CP ed EU)" e, dall'altro lato, alle prescrizioni della delibera n. 171/22/CONS, secondo cui i 4.000 Uffici Postali devono essere omogeneamente distribuiti sul territorio e l'accesso deve essere

funzionale alla copertura effettiva degli operatori alternativi. PI evidenzia che le due prescrizioni sono in contraddizione, considerato che l'omogeneità mal si concilia con i livelli di copertura degli operatori alternativi (che per definizione non sono "omogenei"). PI, quindi, ha individuato la lista dei 4000 UP assicurando: i) la copertura di tutto il territorio nazionale (includendo almeno un Ufficio Postale per provincia); ii) un mix di copertura sui CAP AM, CP ed EU che avesse distribuzione omogenea di pop/UP tra aree AM/CP EU1 e EU2; iii) l'uniformità del rapporto popolazione/UP (sia per ciascuna destinazione tariffaria, sia per ciascuna regione). PI fa presente, inoltre, che per garantire la sostenibilità del servizio, sia per PI sia per gli operatori, sono stati esclusi gli UP monoperatore e quelli con insufficienti spazi per la gestione dei volumi degli operatori alternativi. PI osserva, infine, che una percentuale più elevata di Uffici nelle aree EU comporterebbe necessariamente uno sbilanciamento del rapporto tra popolazione e UP e, quindi, il venir meno dei criteri posti dalla delibera stessa.

115. **A.RE.L., Sailpost ed Integraa** condividono l'osservazione dell'Autorità secondo cui la soglia minima di 100.000 raccomandate annue debba essere eliminata, in quanto ritengono che possa rappresentare un limite per quegli operatori di piccole dimensioni che gestiscono volumi esigui di posta descritta. **PI** osserva che la soglia è stata definita dall'Antitrust e, proprio in ragione dell'esiguità dei volumi richiesti come requisito d'accesso, si riferisce non già agli invii affidati in giacenza a PI in applicazione di tale offerta *wholesale*, ma ai volumi di raccomandate complessivamente gestiti dagli operatori richiedenti; inoltre, PI fa presente che il rispetto del requisito è di difficile verifica. **PI** ritiene che un abbassamento della soglia, o la sua totale eliminazione, non appaia giustificato in quanto si aprirebbe di fatto il servizio a qualsiasi operatore (anche un operatore che gestisca una sola raccomandata), in palese contraddizione con l'esigenza di "tutelare" gli operatori "infrastrutturati". In tal modo, inoltre, PI sarebbe costretta a fornire un servizio eccessivamente oneroso (anche in termini di formazione) in considerazione dell'elevato livello di costi fissi connessi all'erogazione del servizio.

116. **Integraa** ritiene che il servizio di giacenza debba essere esteso anche al prodotto "atto giudiziario (delibera n. 77/18/CONS)" nei casi in cui l'operatore postale dotato di licenza lo richieda. Integraa si rende disponibile ad approfondire la tematica in un eventuale tavolo tematico.

117. Per quanto riguarda, infine, le tariffe del servizio, **PI**, alla richiesta dell'Autorità di fornire gli elementi necessari per effettuare una valutazione sulla loro congruità, risponde di avere già fornito i costi sottostanti al servizio, dichiarandosi, comunque, disponibile a fornire ogni altro utile elemento.

118. Tutti gli altri operatori che hanno preso parte alla consultazione (**Integraa**,

A.RE.L., CRC Post, Hibripost e Sailpost) ritengono che le tariffe proposte da PI, pari ad € 1,40 nei casi di *preadvicing* o € 1,50 nei casi di mancato *preadvicing*, siano eccessivamente elevate in quanto l'incidenza sul prezzo finale è tale da non consentire loro di proporre offerte competitive ai clienti. **A.RE.L.** osserva che PI, per il servizio di recapito della raccomandata, applica ai grandi clienti *business* prezzi nell'ordine dei 2,00/2,20€, prezzi che gli OA sono costretti a praticare per poter competere. A fronte di questi prezzi, un costo di 1,40€/1,50€ per la gestione della giacenza a parere di AREL sarebbe insostenibile in quanto, considerando che in media il [omissis] del totale delle raccomandate va in giacenza, l'incidenza per singola raccomandata è tra [omissis]. A parere di A.RE.L. e Sailpost il costo per la gestione della giacenza della singola raccomandata dovrebbe rientrare in un intervallo tra [omissis].

119. In sede di audizione **Integraa** ha posto in evidenza la necessità che il corrispettivo per la gestione delle inesitate sia dovuto a PI solo per gli invii effettivamente ritirati dai destinatari presso l'UP in quanto solo in questi casi PI sostiene il costo delle attività di restituzione al mittente e alla luce della prassi consolidata con gli altri esercizi che forniscono servizi medesimi.

➤ ***Le valutazioni dell'Autorità***

120. Per quanto riguarda la distribuzione dei 4000 UP, l'Autorità, riconoscendo che PI deve attenersi, al contempo, alle prescrizioni dell'Agcm e dell'Agcom, ritiene condivisibile la proposta della stessa, considerato che la presenza di UP anche in aree EU2, contrariamente a quanto asserito da A.RE.L., è giustificata dalle differenti configurazioni delle reti degli operatori alternativi. Il compito dell'Autorità è, dunque, quello di garantire che la distribuzione degli UP sia in grado di bilanciare le esigenze delle diverse tipologie di operatori presenti sul mercato.

121. Con riferimento alla soglia di accesso pari ad un volume annuo minimo di almeno 100.000 raccomandate gestite complessivamente dagli OA, l'Autorità evidenzia che tutti gli operatori hanno rappresentato la difficoltà, se non l'impossibilità, di raggiungere tali soglie e osserva che i servizi di posta Raccomandata sono tra quelli a maggior valore aggiunto, di elevato interesse per gli operatori che effettuano anche investimenti specifici per tale tipo di corrispondenza. Ritiene, pertanto, di poter fugare la preoccupazione di PI che un operatore attivi il servizio per una sola raccomandata, osservando che è improbabile che gli operatori usufruiscano del servizio in questione per un esiguo numero di raccomandate, anche in considerazione dei non trascurabili costi afferenti all'attivazione, come ad esempio, quelli per le garanzie fideiussorie. Tenuto conto, peraltro, che, come indicato da PI stessa, la verifica del rispetto del requisito minimo di accesso è di difficile implementazione e potrebbe dare origine a contenziosi, l'Autorità

ritiene che tale limite minimo non sia opportuno e che la soglia vada, pertanto, eliminata.

122. Quanto alla richiesta di **Integraa** di estendere il servizio di giacenza anche alle notifiche degli atti giudiziari, l'Autorità si riserva di valutare la richiesta nell'ambito del procedimento in corso di revisione della delibera n. 77/18/CONS.

123. Per quanto riguarda l'eccessivo importo della tariffa del servizio di giacenza proposto da PI (1,40 € con *preadvising* e 1,50 € senza *preadvising*) segnalato da tutti gli OA, l'Autorità osserva quanto segue. Alla luce delle informazioni fornite dagli OA, esiste una differenza di circa 0,90€/1,20€ per il servizio con *preadvising* e a circa 1,00€/1,30€ per il servizio senza *preadvising* rispetto ai prezzi che gli OA hanno indicato in consultazione ([omissis]). L'Autorità ritiene pertanto corretto accogliere la richiesta degli OA fissando la tariffa di giacenza ad un livello intermedio tra quello offerto da PI e quello proposto dagli operatori alternativi.

124. Assumendo tale ipotesi si addiviene ad una tariffa del servizio di giacenza, con e senza *preadvising*, pari rispettivamente a 0,90€ e 1,00€.