



Allegato I all'allegato B alla delibera n. 79/21/CONS

INDICE

Indice	1
ALLEGATO I.....	2
1. La rete di Poste Italiane	2
1.1. La rete logistica dei servizi postali di Poste Italiane	2
1.2. La Rete Commerciale di Poste Italiane	7

ALLEGATO I

1. LA RETE DI POSTE ITALIANE

A1. Per la fornitura dei servizi postali, universali e non, Poste Italiane si avvale di una rete logistica, dedicata alla raccolta, allo smistamento, al trasporto, alla distribuzione ed alla consegna dei prodotti postali, e di una rete commerciale, che comprende la rete degli uffici postali.

1.1. La rete logistica dei servizi postali di Poste Italiane

A2. La lavorazione della corrispondenza in entrata nella rete logistica si articola nelle seguenti fasi, che sono rappresentate schematicamente nella figura successiva:

- Accettazione;
- Raccolta;
- Smistamento in partenza (CRP);
- Rete di trasporto nazionale;
- Smistamento in arrivo (CRA);
- Distribuzione;
- Recapito.

Figura A.1: Rappresentazione schematica della rete logistica di PI



Fonte: Poste Italiane

1.1.1. Accettazione

A3. Nella rete postale vi sono diversi canali di accettazione della corrispondenza distinti in base al prodotto che viene spedito e alla tipologia di clientela che effettua la spedizione (*retail* o *business*).

A4. Per la clientela *retail* sono previsti due canali di accettazione attraverso cui può essere spedita la corrispondenza, che sono:

- le cassette di impostazione, che sono circa 46.000;
- gli uffici postali (UP), per la posta descritta e indescritta.¹ La rete degli UP è costituita da circa 12.800 uffici, distribuiti su tutto il territorio nazionale;
- la rete punto poste, che consente il ritiro degli acquisti *online* e la spedizione di resi e pacchi prepagati. La rete punto poste è costituita da oltre 10.000 punti di ritiro, vale a dire attività commerciali che offrono i servizi di ritiro e spedizione pacchi, e 350 *locker*.

A5. Per la clientela *business* sono previsti due canali di accettazione, attivi dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle ore 8:00 alle ore 17:00, che, nel 2019, erano costituiti da:

- 16 centri di smistamento (CS)²;
- 99 punti di accettazione presso i Centri Provinciali (CO³ e CD⁴).

1.1.2. Raccolta

A6. La fase di raccolta ha lo scopo di concentrare tutti gli oggetti provenienti dai diversi canali di accettazione (uffici postali e cassette di impostazione) presso i centri che effettuano lo smistamento (CRP – Centri Ripartizione in Partenza). La raccolta viene effettuata solo per i prodotti *retail*, orientativamente dalle ore 10:00 alle 16:00, in quanto i prodotti *business* sono consegnati dai Grandi Clienti direttamente presso le accettazioni dei centri di smistamento (CS/CO/CDM).⁵

¹ Nella categoria di posta descritta rientrano le raccomandate, le assicurate e gli atti giudiziari. La posta indescritta è il servizio *standard* di spedizione della corrispondenza, di cui fanno parte, *inter alia*, la posta prioritaria, la posta ordinaria e la posta massiva.

² I CS sono siti industriali che concentrano tecnologia e impianti per l'automazione del processo di smistamento e servono nelle fasi di raccolta e distribuzione un determinato territorio composto da più province, cd. "bacino logistico".

³ I Centri Operativi sono completamente manuali e appartengono al bacino logistico di un CS. Essi hanno lo scopo di garantire il rispetto dello SLA J+1 (vedi *infra*) per i prodotti provenienti da extrabacino e destinati alla provincia di appartenenza.

⁴ Centri di distribuzione.

⁵ PI prevede anche l'attività di ritiro della corrispondenza (*pick-up*) presso i Grandi Clienti o attraverso personale proprio o attraverso soggetti esterni.

A7.I CD sono utilizzati come *transit point* delle linee di raccolta che servono le aree provinciali. Le linee di raccolta che coprono le aree metropolitane convergono invece direttamente presso il proprio centro provinciale (gli attuali CS/CO/CD).

A8.La raccolta è effettuata da soggetti esterni, detti accollatari, oppure in “gestione diretta”, vale a dire attraverso personale e mezzi di PI. Inoltre, i portalettere effettuano la raccolta dalle cassette di impostazione (cd. “vuotatura cassette”) nelle aree remote del paese, laddove le distanze da percorrere per raggiungere le cassette di impostazione siano brevi. Una volta raccolta la corrispondenza contenuta nelle cassette di impostazione, i portalettere la trasferiscono negli uffici di recapito di appartenenza della propria zona di recapito.

1.1.3. Smistamento in partenza (CRP)

A9.La rete di smistamento effettua le attività di smistamento dei prodotti postali in partenza (CRP) e in arrivo (Centro di ripartizione in arrivo, CRA). La rete di smistamento nel 2019 era composta da 16 CS, 7 CO ed 1 Centro Logistico (CL). Il CL ha le stesse caratteristiche dei CO, con l’aggiunta di attività di smistamento in fase di CRP per i prodotti con SLA J+1.⁶

A10. Lo smistamento in partenza rappresenta la prima fase in cui i prodotti postali sono lavorati per il trasporto fino alla destinazione. Nello specifico, i prodotti raccolti sono suddivisi in *cluster* omogenei per prodotto, formato e destinazione e sono posti in cassette per il trasporto verso i centri di smistamento dei bacini logistici di destinazione o, nel caso di prodotti locali destinati allo stesso bacino logistico di provenienza, per il trasporto verso gli uffici di recapito.

A11. Per i prodotti *retail* le fasi di CRP e CRA vengono effettuate in fasce orarie distinte (la prima fase dalle ore 14:00 alle ore 21:00), mentre, per i prodotti *business* le due fasi vengono effettuate nella medesima fascia oraria, dalle ore 8:00 alle 15:00 circa.⁷

1.1.4. Rete di trasporto nazionale

A12. La rete di trasporto nazionale assicura il trasferimento della corrispondenza e dei pacchi tra i diversi centri di smistamento. In particolare, interconnette i centri rete per

⁶ J+1, J+3 e J+n sono indicatori che rappresentano lo standard di qualità del servizio postale, dove J (Jour) indica il giorno di impostazione e i numeri (+1, +3 e +n) indicano i giorni feriali necessari per recapitare il prodotto.

⁷ Nella fase di smistamento in partenza dei prodotti *business* e *pallet/scatole diretti* (cioè contenenti prodotti indirizzati ad un unico bacino di destinazione), se sono destinati ad un bacino diverso da quello in cui si trovano, vengono soltanto consolidati, ovvero disposti in modo da colmare la capienza delle scatole, e caricati sui mezzi in partenza, se destinati al medesimo bacino di destinazione, passano direttamente alla fase di smistamento in arrivo. Invece i *pallet/scatole non diretti* (vale a dire contenenti prodotti destinati a più bacini di destinazione) subiscono una prima fase di smistamento assimilabile al CRP del prodotto *retail*, in cui il prodotto è ripartito per bacino di destinazione.

il prodotto che non è destinato, per la fase di CRA, al proprio bacino di competenza. La rete di trasporto nazionale è composta da:

- una rete “veloce” dedicata principalmente al trasporto dei prodotti con *standard* J+1, che è costituita da una rete di trasporto aereo con hub a Brescia, denominata “rete SAN” (Servizio Aeroportuale Notturmo), e due reti di trasporto su gomma (“rete J+1” e “Rete Grandi Clienti”);
- una rete “ad alta capacità” su gomma, costituita da autoarticolati dedicati al trasporto dei prodotti con livello di servizio superiore al J+1 (denominata “rete integrata”) oppure al trasporto di prodotti con standard J+1 e superiore nei giorni di sabato e domenica (denominata “rete *weekend*”).⁸

A13. Il trasporto nazionale dei prodotti in J+1 è effettuato orientativamente dalle ore 22:00 alle ore 3:00 del giorno successivo, mentre il trasporto nazionale dei prodotti non prioritari è effettuato orientativamente dalle ore 17:00 alle ore 9:00 del giorno successivo.

1.1.5. Smistamento in arrivo (CRA)

A14. Lo smistamento in arrivo viene effettuato nei centri di smistamento del bacino logistico a cui è destinata la corrispondenza. In questa fase il prodotto è ripartito per ufficio di recapito di destinazione, da cui partono le attività di recapito.

A15. Lo smistamento in arrivo dedicato ai prodotti *retail* raccolti il giorno stesso nel medesimo bacino logistico, viene effettuato dalle ore 21:00 alle ore 3:00, mentre quello dedicato ai prodotti provenienti da extra-bacino avviene orientativamente dalle ore 3:00 alle 6:00. Come specificato sopra, per i prodotti *business* le attività di smistamento in partenza e in arrivo sono effettuate nella medesima fascia oraria, dalle ore 8:00 alle 15:00 circa.

1.1.6. Distribuzione

A16. La rete di distribuzione consegna quotidianamente il prodotto lavorato in CRA dai CS/CO ai centri di distribuzione (CD-PDD⁹), da cui comincia l’attività di recapito. Nel 2019 la rete era composta da 1.543 uffici di recapito, di cui 767 CD e 776 PDD.

A17. I CD vengono serviti entro le ore 8:30, mentre i PDD vengono serviti entro le ore 9:30. In analogia con la rete di raccolta, i CD vengono utilizzati come *transit point* per la rete di alimentazione dei PDD. La distribuzione è effettuata in gestione diretta oppure attraverso accollatari.

⁸ Nel fine settimana i tempi per il trasporto sono più rilassati, anche per i prodotti in J+1, in quanto gli obiettivi di qualità relativi ai tempi di consegna si riferiscono ai giorni lavorativi, esclusi il sabato ed i festivi.

⁹ I PDD sono i Presidi Decentrati Distribuiti. I CD e PDD sono uffici di recapito.

1.1.7. Recapito

- A18. In base all'art. 3 del d.lgs. 261/1999, il recapito deve essere garantito da PI, in quanto fornitore del SU, per cinque giorni a settimana (dal lunedì al venerdì) presso tutti i punti di consegna, ossia presso tutti i circa 30 milioni di indirizzi presenti sul territorio nazionale. A tal fine, PI suddivide il territorio in zone di recapito (di seguito anche "zone universali"), ciascuna delle quali, prima dell'implementazione del modello di Joint delivery, a partire dal 2018, era servita da un portalettere.
- A19. A seguito dell'implementazione del modello di *Joint delivery*, che prevede il recapito congiunto di lettere e pacchi, PI ha riorganizzato le fasi di trasporto, smistamento e consegna nell'ambito del piano "Deliver 2022".¹⁰ Questo piano è incentrato su una doppia linea di recapito diurna e pomeridiana, con consegna diurna a giorni alterni della posta non prioritaria nella maggior parte del territorio (corrispondente a circa il 92% della popolazione), giornaliera nei maggiori centri urbani (8% della popolazione) e pomeridiana per raccomandate e pacchi e-commerce; inoltre, la consegna dei pacchi avviene anche al sabato nella maggior parte del territorio (76% della popolazione).
- A20. PI ha definito una metodologia finalizzata a valorizzare la prestazione dei portalettere e a valutarne la congruità. Tale metodologia consiste nell'assegnare un punteggio alle varie attività svolte dal portalettere, in funzione della zona in cui opera, e nel determinare la prestazione del portalettere come somma di tutti i punteggi attribuiti alle varie attività. Sulla base del valore della prestazione, così calcolato, sono dimensionate le zone di recapito.
- A21. In particolare, la metodologia utilizzata da PI per valorizzare la prestazione dei portalettere, e determinarne la congruità, è sostanzialmente legata alle percorrenze che i portalettere devono effettuare giornalmente, indipendentemente dai volumi da consegnare: considerato che il portalettere deve comunque passare di fronte a tutti i possibili recapiti della zona assegnatagli, lo sforzo incrementale di imbucare una lettera nella cassetta del destinatario è pressoché nullo. L'unica eccezione a questo principio di invarianza della prestazione ai volumi di prodotti postali da consegnare è rappresentata dalla consegna degli invii descritti (raccomandate, assicurate ed atti giudiziari) e dei pacchi che comporta lo svolgimento di una serie di attività extra rispetto alla posta indescritta (come suonare il campanello, attendere risposta, qualificarsi, arrivare all'uscio di casa, prendere la firma del destinatario, consegnare l'oggetto, ritornare in strada, ecc.). Dal momento che queste attività rendono la prestazione dipendente dai volumi, sono computate nella prestazione del portalettere per ogni elemento di posta recapitata, ossia come il prodotto fra il tempo necessario per effettuare le operazioni e il numero di elementi da consegnare.
- A22. La prestazione è ritenuta congrua qualora il punteggio relativo a ciascuna zona ricada in un intervallo di congruità. Laddove la prestazione del portalettere superi il

¹⁰ Presentazione di PI, "Capital markets day deliver 2022", Milano 27 febbraio 2018.

limite di congruità, la società ricorre al lavoro straordinario, in attesa che venga ridefinito il perimetro della zona universale. Viceversa, laddove la prestazione del portalelettere sia inferiore al limite di congruità, PI, ove possibile, rivede il perimetro della zona di recapito, ma non fa ricorso a forme di lavoro flessibile (ad esempio part time) in presenza di vincoli di tipo orografico (presenza di catene montuose o laghi), che impediscono l'accorpamento della zona di recapito con quelle limitrofe.

A23. La rete di recapito è costituita dagli uffici di recapito e comprende anche la forza lavoro, vale a dire i portalelettere, di cui una parte è utilizzata come scorta, al fine di coprire la malattia e le ferie, i messi notificatori e le linee mercato.

A24. I prodotti omogenei consegnati agli uffici di recapito (CD e PDD), subiscono all'interno di tali uffici i seguenti processi di lavorazione:

- ripartizione fra i vari portalelettere;
- messa in gita, ovvero sistemazione in ordine di consegna, nonché preparazione nella borsa.

A25. Dai CD partono i portalelettere per il recapito. Il percorso di consegna prevede che il portalelettere raggiunga tutti i punti di consegna¹¹ e che si fermi in quelli in cui è necessario imbucare la corrispondenza. La corrispondenza può essere consegnata a piedi, in bicicletta, in macchina o in furgone in base al numero di punti di consegna, ai volumi di corrispondenza da consegnare, ai km da percorrere e alle caratteristiche del territorio.

1.2. La Rete Commerciale di Poste Italiane

A26. L'organizzazione della rete commerciale territoriale di PI, ossia della rete degli UP, strutturata al fine di garantire il SU e conseguentemente presidiare tutto il territorio italiano, è articolata su tre livelli:

- Macro Aree Territoriali (MAT). Queste possono raggruppare più regioni, sono 6: Centro (Lazio, Abruzzo, Molise e Sardegna), Centro Nord (Toscana, Umbria, Marche ed Emilia Romagna), Nord Est (Veneto, Trentino A.A. e Friuli V.G.), Nord Ovest (Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta e Liguria), Sud (Campania, Calabria, Puglia e Basilicata) e Sicilia (Sicilia);
- Filiali. Le 6 MAT sono suddivise in filiali. Le filiali si identificano generalmente con le province ad eccezione di quelle dei grandi centri urbani (es. Roma, Milano, Napoli, Torino, ecc.) che possono avere più filiali. Nel 2019 la rete commerciale era composta da 132 filiali.

¹¹ I punti di consegna sono i punti presso i quali il portalelettere deve fermarsi per la consegna della corrispondenza. All'interno di un civico ci possono essere più punti di consegna (ad esempio in un condominio i punti di consegna corrispondono alle abitazioni che fanno parte del condominio).



- Uffici Postali. Sul territorio sono presenti circa 13.000 UP che coprono più del 96% dei quasi 8.000 comuni italiani.

A27. Gli UP sono classificati in:

- UP centrali: sono gli UP principali caratterizzati dai dati quantitativi più elevati in termini di ricavi e costi gestiti oltre che di potenziale commerciale. Rappresentano il punto di riferimento tradizionale dei centri urbani di medie-grandi dimensioni, con ruolo quindi di rappresentanza per la clientela della città, ed offrono la gamma completa dei prodotti e servizi di Poste Italiane;
- UP relazionali: sono situati in zone a forte intensità commerciale. Offrono un'ampia gamma di prodotti con focus prevalente sui prodotti/servizi finanziari;
- UP standard: sono uffici di medie dimensioni situati in centri medi o medio grandi. Rappresentano il *cluster* più numeroso e contengono da 2 a 6 sportelli medi attivi per la clientela;
- UP base: sono situati in aree commercialmente marginali, paesi ed aree suburbane a bassa densità abitativa.

All'interno della macro-classificazione descritta, viene utilizzata una ulteriore suddivisione che tiene conto di caratteristiche strutturali/organizzative, determinando la distinzione tra UP Monoturno e Doppioturno (cioè aperti anche il pomeriggio).

A28. Le Aree Territoriali e le Filiali sono strutture di controllo e coordinamento territoriale di supporto agli UP che rappresentano, invece, la rete commerciale vera e propria.

A29. La rete degli uffici postali, a differenza della rete logistica, viene utilizzata sia per la fornitura di servizi postali, sia per quella di altri servizi, fra cui i servizi finanziari e assicurativi.¹²

¹² Si osservi che, mentre le attività finanziarie sono svolte dalla società Poste Italiane Spa, e contabilizzate attraverso il cosiddetto Patrimonio destinato BancoPosta, le attività assicurative sono presidiate dal Gruppo assicurativo Poste Vita.