AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

Allegato B alla delibera n. 45/24/CONS

Sintesi della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 269/23/CONS recante "*Condizioni giuridiche ed economiche di restituzione della corrispondenza affidata a un operatore postale e rinvenuta nelle reti di altri operatori postali. Avvio del procedimento e della consultazione pubblica*" e valutazioni dell'Autorità

Il presente allegato riporta le domande sottoposte a consultazione pubblica, la sintesi dei contributi degli operatori intervenuti e le valutazioni finali dell'Autorità.

Alla consultazione pubblica hanno partecipato Poste Italiane (di seguito "PI"), il Consorzio di tutela A.RE.L. (di seguito "AREL"), che rappresenta anche l'operatore Fulmine Group, e Globe Postal Network (di seguito "GPN").

1 OSSERVAZIONI PRELIMINARI E GENERALI DEGLI OPERATORI

O.1. PI osserva, in via preliminare, che la posizione del Fornitore del Servizio Universale (di seguito "FSU") nella fornitura del servizio di restituzione non può essere posta sullo stesso piano di quella degli altri operatori in quanto il FSU detiene, in virtù dei vincoli di universalità nella fornitura del servizio cui è soggetto, la più ampia rete di cassette d'impostazione in Italia e gestisce la quasi totalità dei rinvenimenti.

O.2. Secondo PI, quindi, sarebbe necessaria una differenziazione della propria posizione rispetto a quella degli altri operatori, basata su differenze che hanno natura oggettiva in quanto direttamente connesse al ruolo di FSU (es. diverso regime fiscale, diverso regime sanzionatorio, diversa capillarità di cassette e centri di lavorazione, diversa solidità/affidabilità), in particolare con riferimento al tema delle garanzie di pagamento, della sottoscrizione delle condizioni generali di contratto e delle modalità informative nei confronti della clientela.

O.3. AREL, in premessa, segnala che, con riferimento all'art. 1 della proposta di provvedimento, sarebbe opportuno mantenere la distinzione tra operatori che offrono servizi postali di tipo *business* (che gestiscono principalmente invii multipli) e *retail* (che gestiscono principalmente invii singoli), tenuto conto che l'entità del fenomeno dei rinvenimenti presenta sensibili differenze tra le due tipologie di operatori a causa del differente sistema operativo di gestione della corrispondenza.

O.4. In particolare, prosegue AREL, è relativamente facile che il mittente, nel caso di invii singoli, inserisca erroneamente il proprio invio nella rete di accettazione di Poste

Italiane, cioè nelle cassette d'impostazione. Al contrario, il ritrovamento nella rete di servizio universale di invii postali di tipo *business* di altri operatori sarebbe riconducibile all'errata restituzione al mittente di invii inesitati, i quali vengono immessi erroneamente nella rete da terzi (es. portieri di stabili e/o portalettere) senza nessun coinvolgimento dell'operatore affidatario.

Le valutazioni dell'Autorità

V.1. L'Autorità ritiene opportuna, come già rappresentato in sede di consultazione pubblica, la revisione delle disposizioni vigenti allo scopo di assicurare all'utente finale, in maniera sempre più puntuale, l'effettiva erogazione del servizio, in tempi certi e indipendentemente dal soggetto incaricato di espletare tale servizio.

V.2. Il corretto recapito dell'invio va garantito all'utente finale da ogni fornitore di servizi postali e, in tale ottica, l'aggiornamento della disciplina in materia di restituzione della corrispondenza affidata a un operatore postale e rinvenuta nelle reti di altri operatori postali è finalizzato a rafforzare, in modo simmetrico, le misure poste in capo a tutti gli operatori, in termini sia di restituzione degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella propria rete sia di ritiro di propri invii rinvenuti nelle reti di operatori concorrenti, assicurando così la parità di trattamento.

V.3. L'Autorità, anche nell'ottica di fornire una disciplina comune – per tutti i fornitori di servizi postali – del processo di restituzione degli invii di un operatore rinvenuti nelle reti di operatori concorrenti, ha circostanziato, peraltro, le definizioni (cfr. art. 1 del provvedimento) degli attori, dei servizi e delle attività interessati da tale regolamentazione.

V.4. Al riguardo, le definizioni proposte in consultazione pubblica sono risultate condivise dal mercato, nella misura in cui non sono state formulate osservazioni specifiche dalle imprese volte a modificare le definizioni proposte in consultazione. Unica osservazione, formulata da AREL, attiene all'eliminazione, rispetto alla regolamentazione di cui alla delibera n. 553/18/CONS, delle definizioni di operatori *business* e *retail*. Tale soluzione è dettata dal fatto che ai fini del processo di restituzione dei rinvenimenti e dei resi non rileva la natura dell'invio – multiplo o singolo – bensì la singola busta erroneamente impostata in una rete postale. D'altro canto, la distinzione *business*/*retail* era stata introdotta nella precedente regolamentazione ai fini delle attività di monitoraggio che, ai sensi del presente provvedimento, sono innovate, nella direzione di una semplificazione dei dati richiesti alle imprese e di una riduzione degli oneri amministrativi in capo ai soggetti regolati (cfr. *infra* domanda 3).

V.5. Sempre nell'ottica di semplificare il quadro regolamentare e di rafforzare la simmetria delle misure regolamentari in materia, l'Autorità, peraltro, alla luce delle osservazioni acquisite dagli operatori intervenuti nella consultazione pubblica, ha

proceduto a circostanziare alcune definizioni e alcune procedure per lo scambio degli invii rinvenuti, e delle relative informazioni, tra gli operatori.

2 I QUESITI SOTTOPOSTI A CONSULTAZIONE

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

Le osservazioni degli Operatori

O.5. Gli operatori AREL e GPN concordano con le proposte dell'Autorità in ordine *i)* all'ampliamento da sette a dieci giorni del termine massimo a disposizione dell'operatore rinveniente per comunicare il numero degli invii postali rinvenuti nella propria rete all'operatore affidatario e *ii)* alla conferma, per quest'ultimo, del termine di 7 giorni, dalla data di ricezione della comunicazione, per il ritiro degli invii postali presso i centri di raccolta dell'operatore rinveniente.

O.6. PI concorda, in linea generale, con la necessità di procedere ad una revisione del processo di gestione dei rinvenimenti, che consenta di superare le principali criticità riscontrate negli ultimi anni.

O.7. PI condivide, in particolare, l'ampliamento della frequenza di comunicazione dei rinvenimenti, da 7 a 10 giorni solari, ritenendo tale estensione necessaria per il corretto funzionamento dell'intero processo. Infatti, l'operatore rinveniente è tenuto a gestire, in tempi molto stringenti, invii riportanti loghi di diversi operatori, spesso difficilmente riconoscibili, che vanno individuati, smistati e contati per singolo operatore, con possibile rischio di disguidi.

O.8. A parere di PI, tuttavia, sarebbe più opportuno prevedere un'ulteriore estensione della finestra temporale, fissando la frequenza massima di comunicazione degli invii rinvenuti a 14 giorni, in modo da garantire una cadenza quindicinale e l'esecuzione del ritiro sempre nello stesso giorno della settimana. Tali tempistiche, infatti, faciliterebbero la corretta esecuzione dell'intero processo di raccolta e messa a disposizione di tutti gli invii e consentirebbero una migliore organizzazione del processo produttivo sia al FSU sia agli altri operatori. La frequenza proposta dall'Autorità (10 giorni), invece, implicherebbe che il momento della comunicazione – attualmente tipicamente definito in uno specifico giorno della settimana – possa variare di settimana in settimana (potendo coincidere anche con le giornate festive), con conseguenti complicazioni organizzative su tutti i soggetti coinvolti.

O.9. Quanto alle modalità e ai tempi di ritiro, PI concorda con l'attuale proposta dell'Autorità, che conferma la possibilità da parte dell'operatore affidatario degli invii di

procedere al ritiro presso uno o più centri di raccolta, entro 7 giorni dalla comunicazione, oppure di richiedere all'operatore rinveniente la consegna diretta presso un indirizzo da esso indicato.

Le valutazioni dell'Autorità

V.6. La raccolta dei c.d. rinvenimenti (gli invii affidati a un operatore postale rinvenuti nella rete di un operatore postale suo concorrente a causa di erronea postalizzazione da parte del mittente) e dei c.d. resi (gli invii che un operatore postale ha erroneamente raccolto) è un processo articolato che comporta da parte dell'operatore rinveniente lo svolgimento di numerose attività, sull'intero territorio nazionale, prima di inviare la comunicazione di avvenuto rinvenimento all'operatore affidatario.

V.7. La revisione del termine massimo per la trasmissione di tale comunicazione intende concedere un congruo tempo agli operatori per effettuare l'intero processo e, alla luce delle considerazioni degli operatori, in effetti risulta ragionevole prevedere – data l'onerosità e la numerosità delle attività propedeutiche all'erogazione del servizio di restituzione – in 15 giorni il termine massimo per l'invio della comunicazione di avvenuto rinvenimento all'operatore affidatario.

V.8. L'Autorità ritiene tale soluzione efficace per superare una delle principali criticità riscontrate nell'applicazione dell'attuale regolamentazione, ossia il rispetto della regolarità delle comunicazioni. Con la cadenza quindicinale, gli operatori hanno la possibilità di calendarizzare, nell'ottica di minimizzare il rischio di errore, le comunicazioni agli operatori affidatari sempre nello stesso giorno della settimana, facilitando ulteriormente, in tal modo, l'organizzazione delle attività a tutti i soggetti coinvolti.

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

Le osservazioni degli Operatori

O.10. GPN concorda con la proposta dell'Autorità in merito all'introduzione di un sistema di pagamento successivo al ritiro e alla verifica della corrispondenza restituita.

O.11. GPN, con riferimento al corrispettivo economico del servizio di restituzione, propone una revisione del suo costo unitario basato sul costo emergente che, secondo l'operatore, dovrebbe oscillare fra €0,08 e €0,12 per invio.

O.12. GPN ritiene inoltre che nel caso di comunicazioni di avvenuto rinvenimento trasmesse dall'operatore rinveniente in ritardo all'operatore affidatario, rispetto ai 10-14 giorni previsti dalla regolamentazione, quest'ultimo non dovrebbe pagare alcun corrispettivo economico a fronte dell'erogazione del servizio.

O.13. AREL condivide le condizioni economiche dei servizi di restituzione e di reso proposte dall'Autorità nello schema sottoposto a consultazione (artt. 3 e 4). In particolare, concorda con la proposta di pagamento successivo al ritiro e alla verifica degli invii rinvenuti, che sarà effettuata – tale verifica – presso lo stabilimento dell'operatore titolare dell'invio entro e non oltre 5 giorni dalla restituzione.

O.14. AREL, inoltre, ritiene che il prezzo del servizio di restituzione proposto dall'Autorità sia equo e che sia corretto aggiungere gli eventuali costi di trasporto e/o spedizione qualora l'operatore affidatario scelga la consegna presso il proprio indirizzo e nel caso di restituzione forzosa.

O.15. AREL condivide, altresì, le condizioni del servizio di reso e la declinazione degli obblighi informativi in capo ai fornitori di servizi postali (rif. art. 5), precisando tuttavia che il termine ultimo della comunicazione annuale sui volumi complessivamente gestiti nel corso dell'anno precedente andrebbe fissato "*entro il 28 febbraio di ogni anno*" anziché "*entro il 30 gennaio*", al fine di consentire all'operatore di definire con maggiore precisione le informazioni relative ai volumi annuali gestiti.

O.16. PI concorda con la proposta dell'Autorità circa la previsione del pagamento posticipato, dopo il ritiro degli invii da parte dell'operatore affidatario, del servizio di restituzione. Il pagamento posticipato consente – prosegue PI – all'operatore affidatario di procedere al ritiro e, successivamente, esperite le verifiche su eventuali disguidi, al pagamento degli invii effettivamente ricevuti, scalando il corrispettivo per gli invii «errati» riconducibili ad altri operatori, che saranno riconsegnati all'operatore rinveniente per il corretto re-inoltro.

O.17. Il pagamento posticipato, a parere di PI, non può tuttavia essere implementato se non con l'introduzione delle opportune misure a garanzia del pagamento stesso, quali:

- la facoltà per il FSU di richiedere la prestazione di adeguate garanzie per i pagamenti, quantificate in analogia a quanto previsto dal documento "*Criteri per la determinazione del valore delle fideiussioni richieste ai clienti/intermediari di posta massiva*" pubblicato sul sito *web* del FSU. Ciò in considerazione dell'universalità del servizio offerto e della necessità di tutelare i relativi ricavi;
- l'introduzione di misure sanzionatorie in caso di inadempimento relativo alla prestazione della garanzia.

O.18. PI, inoltre, ritiene necessaria la definizione dei termini a disposizione dell'operatore affidatario per la restituzione, a valle delle verifiche di competenza, degli invii erroneamente ad esso consegnati dall'operatore rinveniente. L'operatore affidatario

dovrebbe, in particolare, comunicare l'esito della verifica sugli invii restituiti entro 5 giorni lavorativi dalla data di ritiro, ai fini della fatturazione del servizio al netto degli invii erroneamente restituiti dall'operatore rinveniente. PI propone altresì di chiarire che, in assenza di comunicazione dell'esito della verifica, l'operatore rinveniente fatturerà il totale degli invii consegnati all'operatore affidatario. Per quanto riguarda la riconsegna degli invii "errati", allo scopo di rendere più efficiente il processo e di ridurre il numero di scambi, PI propone che il termine di riconsegna coincida con la data del successivo ritiro di invii rinvenuti.

O.19. PI ritiene altresì che nel caso di ritardato pagamento, come già previsto dagli attuali contratti con gli AO, i corrispettivi vadano incrementati degli interessi di mora in misura pari al tasso di riferimento di cui all'art. 5 del D.Lgs. 231/2002 maggiorato di due punti percentuali nonché dell'importo forfettario di 40 euro.

O.20. PI fa presente, inoltre, che al servizio di restituzione degli invii da parte del FSU si applica la regolamentazione prevista per i servizi postali universali e, in particolare, quanto previsto dalla delibera n. 728/13/CONS, art. 3, comma 2: "*Per i servizi rientranti nel servizio universale, le offerte di riferimento sono accessibili dagli acquirenti (persone fisiche e giuridiche) esclusivamente attraverso contratti per adesione*".

O.21. PI assicura, dunque, parità di trattamento agli AO pubblicando sul proprio sito *web* la documentazione contrattuale che gli operatori affidatari avranno l'obbligo di sottoscrivere, in caso di rinvenimento di propri invii nella rete del FSU, ai fini del successivo ritiro degli stessi. L'eliminazione dell'obbligo di sottoscrizione di un contratto, invece, non garantirebbe la trasparenza delle condizioni e la parità di trattamento tra gli operatori.

O.22. In ogni caso, secondo PI, è necessaria la formalizzazione di un contratto che definisca le modalità di scambio di dati e le informazioni necessarie all'implementazione del servizio (dati fatturazione, scelta del centro, evidenza dei loghi, indirizzi *mail* per le comunicazioni, obblighi di riservatezza, *privacy* etc.), come pure le modalità di pagamento, tenendo altresì conto del peculiare ruolo del FSU nella fornitura del servizio di restituzione.

O.23. Avuto specifico riguardo alle condizioni economiche, in relazione alle quali l'Autorità ha proposto di confermare *pro futuro* i valori ora vigenti (delibere nn. 621/15/CONS e 553/18/CONS), PI ritiene che le attuali tariffe per il ritiro degli invii presso i CS rappresentino il livello minimo accettabile in considerazione dell'onerosità del processo di lavorazione e che tali condizioni economiche, in linea con la proposta dell'Autorità, siano applicabili anche nel caso di restituzioni di invii di PI rinvenuti nella rete dell'AO.

O.24. PI concorda altresì sull'applicazione della tariffa di 0,20 €/invio, prevista nel caso di ritiro presso tutti i CS di rinvenimento, all'ipotesi di restituzione presso l'indirizzo dell'AO, maggiorata dei costi connessi al trasporto e/o spedizione degli invii,

specificando che tale maggiorazione potrebbe essere quantificata come la tariffa del Pacco ordinario (*Poste Delivery Standard*), in funzione dei quantitativi (numero di pacchi e relativo peso).

O.25. In relazione al servizio dei cd "*resi*", PI sottolinea che negli ultimi anni non sono state riscontrate criticità rispetto a tale servizio. Nel merito delle procedure, PI ritiene che la comunicazione possa avvenire, per linearità di processo, contestualmente alla comunicazione sugli avvenuti rinvenimenti e, dunque, con frequenza massima di 14 giorni solari.

O.26. PI propone inoltre che sia prevista, oltre alla spedizione dei resi all'indirizzo dell'AO, anche la possibilità di ritirare i resi presso il CS, contestualmente all'eventuale ritiro degli altri invii da parte dell'AO, nel caso in cui lo stesso abbia optato per l'opzione di ritiro. Il servizio di reso resterebbe comunque a carico dell'operatore rinveniente.

O.27. PI ritiene condivisibile la proposta di procedere alla consegna forzosa degli invii nel caso di mancato ritiro da parte dell'operatore affidatario (non prima di 7 giorni solari successivi al termine fissato nella comunicazione trasmessa dall'operatore rinveniente) e che il costo di tale consegna sia pari a 0,20€/invio, ossia la tariffa prevista per la restituzione degli invii all'indirizzo individuato dall'AO, maggiorata dei costi connessi al trasporto e/o spedizione degli invii (che anche in questo caso possono essere pari alla tariffa del Pacco ordinario *Poste Delivery standard*).

O.28. PI ritiene, inoltre, necessario garantire che il meccanismo della consegna forzosa non diventi una modalità standard di gestione e consegna degli invii; a tale scopo, ritiene indispensabile che il mancato ritiro da parte dell'AO o il rifiuto degli invii consegnati comportino l'avvio immediato di un procedimento sanzionatorio.

O.29. In riferimento agli obblighi informativi degli operatori postali verso Agcom, invece, PI ritiene che l'informazione relativa al numero di propri invii/resi rinvenuti nella rete di un diverso operatore, con il dettaglio del numero di invii ritirati, potrebbe essere di difficile monitoraggio da parte degli operatori, in particolar modo per PI, i cui invii rinvenuti in altre reti risultano residuali. La registrazione di tale dato a livello settimanale (o comunque con una diversa frequenza stabilita dalla regolamentazione) risulterebbe complessa e completamente "manuale", considerando anche la mancanza di una fatturazione collegata a tali invii che – nel caso dell'FSU – sono sempre oggetto di "compensazione" con gli invii dell'altro operatore. Inoltre, tale dato dovrebbe essere fornito annualmente da ciascun operatore nel *report* relativo agli invii di AO rinvenuti nella propria rete.

Le valutazioni dell'Autorità

V.9. L'Autorità – in ragione delle criticità derivanti dal fatto che l'operatore affidatario ha modo di verificare l'effettiva titolarità dell'invio rinvenuto nelle reti di operatori

concorrenti solo a valle del recupero di tale invio – ha delineato con maggiore precisione il processo di erogazione dei servizi di restituzione e di cd. reso (per tale intendendosi il servizio di spedizione all'operatore affidatario degli invii postali erroneamente raccolti), scandendo *i)* le tempistiche a disposizione dell'operatore rinveniente per la comunicazione dell'avvenuto rinvenimento all'operatore affidatario e *ii)* le tempistiche che quest'ultimo deve rispettare per il ritiro e le verifiche di competenza, ai fini del successivo pagamento.

V.10. In parallelo, l'Autorità intende delineare il citato processo nelle sue linee essenziali, senza intervenire sulle specifiche modalità né negoziali né di realizzazione dei singoli servizi in ossequio al principio della minimizzazione degli oneri regolamentari, lasciando la definizione di dettaglio delle attività e dei processi produttivi alla libera contrattazione tra le parti.

V.11. In tale quadro, gli operatori intervenuti nella consultazione pubblica hanno condiviso la struttura generale del processo di erogazione dei servizi di restituzione e di reso delineato dall'Autorità, fornendo – come visto – alcune osservazioni *a)* sull'entità dei costi del servizio e dei connessi costi di trasporto, *b)* sulla omogeneità dei tempi di comunicazione dei servizi di restituzione e di reso, *c)* sull'opportunità di introdurre ulteriori obblighi in merito alle garanzie di pagamento (condizioni fidejussorie, interessi di mora e penali etc.) inclusa l'esigenza di imporre un obbligo a contrarre specifiche "Condizioni generali di contratto", *d)* nonché sulle informazioni che gli operatori devono inviare all'Autorità al fine di monitorare l'andamento dei servizi in esame.

V.12. Avuto specifico riguardo alle condizioni economiche del servizio di restituzione degli invii postali, le analisi delle attività e dei costi effettivamente sostenuti per lo svolgimento del servizio di restituzione svolte dall'Autorità – condivise da PI e AREL – conducono a confermare i prezzi al momento vigenti, ossia:

a) 14 €cent/invio nel caso di ritiro da parte dell'AO presso un unico CS accentrante;
b) 17 €cent/invio nel caso di ritiro da parte dell'AO presso più CS accentranti;
c) 20 €cent/invio nel caso di ritiro da parte dell'AO presso tutti i CS di rinvenimento.

V.13. Tali corrispettivi sono commisurati all'espletamento di specifiche attività, che sono svolte in ogni caso, anche allorché il processo subisce ritardi e, pertanto, l'Autorità ritiene non giustificato il loro azzeramento nel caso in cui la corrispondenza è restituita in un tempo eccedente i 10 giorni. Peraltro, tale ipotesi non risulta percorribile in ragione del fatto che la data di impostazione dell'invio all'interno di una cassetta di un operatore diverso da quello affidatario non è determinata con certezza. Al fine di disincentivare ritardi e malfunzionamenti del servizio sono previsti, invece, specifici sistemi di monitoraggio e presidi sanzionatori (cfr. *infra*).

V.14. Allo stesso modo, non risulta opportuno individuare a priori la tariffa da applicare al caso di restituzione presso l'indirizzo dell'operatore affidatario, considerato che ciascun operatore rinveniente potrà scegliere se occuparsi in proprio del trasporto dei pacchi oppure incaricare uno degli operatori attivi nel mercato della consegna dei pacchi:

ciascun operatore selezionerà, in questo specifico caso, il vettore e il servizio di trasporto, con le relative tariffe che saranno quindi rimborsate dall'operatore affidatario.

V.15. L'Autorità rileva, invece, anche alla luce della consultazione pubblica, che i servizi di restituzione sono forniti in uno o più punti della rete di un operatore postale, ossia in uno o più centri di smistamento, nel caso del FSU, o in uno o più centri di raccolta, nel caso degli altri operatori. Tali punti della rete fungono da *hub* ai fini della restituzione degli invii postali e, pertanto, sempre nell'ottica di delineare un quadro regolatorio chiaro e simmetrico, è opportuno definire le relative tariffe a seconda del numero di *hub* coinvolti, anziché dei centri di smistamento (CS).

V.16. Per quanto riguarda l'omogeneità dei tempi di comunicazione e ritiro connessi ai servizi di restituzione e di reso, l'Autorità, sin dalla consultazione pubblica, ha stabilito previsioni analoghe tra i due servizi, anche al fine di consentire, ove ritenuto preferibile dalla singola impresa, la gestione congiunta delle comunicazioni e dei ritiri. In tal senso, le previsioni circa le comunicazioni di avvenuto rinvenimento almeno ogni 15 giorni e il ritiro degli invii in esame nei 7 giorni successivi vanno applicate sia al servizio di reso che al servizio di restituzione.

V.17. La gestione congiunta del servizio di restituzione e del servizio di reso, inoltre, consente al singolo operatore recuperi di efficienza, sempre nell'ambito della sua libertà di organizzare il processo produttivo nel modo ritenuto più appropriato. Pertanto, le procedure delineate dall'Autorità, in passato e ora confermate nel presente provvedimento, non ostano alla possibilità che i resi siano ritirati presso la sede dell'operatore rinveniente, in alternativa alla loro spedizione all'indirizzo dell'operatore affidatario, fermo restando che i costi delle attività connesse al servizio di reso restano a carico dell'operatore rinveniente.

V.18. Sulla scorta delle osservazioni formulate dal mercato in sede di consultazione pubblica, l'Autorità rileva altresì l'opportunità di completare la sequenza logica delle attività connesse all'erogazione dei servizi di restituzione e reso e, in particolare, risulta opportuno, al fine di "chiudere il cerchio", specificare l'ultimo *step* del processo, ossia i tempi a disposizione dell'operatore affidatario, una volta esperite le verifiche sugli invii restituiti dall'operatore rinveniente, per la riconsegna a quest'ultimo di eventuali invii ricevuti erroneamente. A tal riguardo, risulta congruo prevedere un termine massimo pari a 7 giorni dal completamento delle citate verifiche per effettuare la riconsegna degli invii erroneamente ricevuti.

V.19. L'Autorità, inoltre, – sempre nell'ottica di concedere un congruo tempo agli operatori per effettuare l'intero processo e di facilitare la regolarità delle comunicazioni, consentendo la possibilità di calendarizzarle nello stesso giorno della settimana e facilitando ulteriormente, in tal modo, l'organizzazione delle attività a tutti i soggetti coinvolti, analogamente a quanto già previsto per le comunicazioni di avvenuto rinvenimento e per il ritiro degli invii – ritiene altresì opportuno fissare in 7 giorni (anziché 5 proposti in consultazione) il tempo massimo a disposizione dell'operatore

affidatario per lo svolgimento delle verifiche sulla corretta esecuzione della fornitura da parte dell'operatore rinveniente.

V.20. Per quanto riguarda l'introduzione di obblighi ulteriori – rispetto a quelli già previsti – in merito alle garanzie di pagamento (condizioni fidejussorie, interessi di mora e penali etc.) inclusa l'esigenza di imporre un obbligo a contrarre specifiche Condizioni generali di contratto, l'Autorità rileva che le regole in esame disciplinano le condizioni economiche e tecniche di fornitura dei servizi di restituzione e resi, nonché le informazioni che gli operatori devono rendere agli utenti.

V.21. Tali regole – concernenti le tempistiche e le modalità di scambio degli invii postali rinvenuti nelle reti di operatori concorrenti, i corrispettivi economici di ciascuna prestazione e le informazioni da fornire agli utenti all'atto di acquisto del titolo (*sticker*, etc.) e all'atto dell'impostazione degli invii postali nelle cassette – sono corredate da obblighi informativi nei confronti dell'Autorità ai fini dell'espletamento dei suoi compiti di vigilanza e controllo sulla corretta erogazione dei servizi, nonché dal presidio sanzionatorio previsto in caso di inottemperanza da parte delle imprese agli ordini dell'Autorità.

V.22. L'insieme delle regole garantisce l'effettiva erogazione dei servizi di restituzione e di reso, in tempi certi e indipendentemente dal soggetto incaricato di espletarli, minimizzando gli oneri amministrativi in capo ai soggetti regolati e nel rispetto dei loro processi produttivi, liberamente scelti dagli operatori, in ossequio al principio di proporzionalità della regolamentazione.

V.23. In tale scenario, l'introduzione di regole ulteriori e di dettaglio – in ordine, ad esempio, al regime degli interessi di mora oppure a specifiche clausole sulle garanzie fideiussorie o ancora sulle modalità di fatturazione – risulterebbe sproporzionato, tenuto conto che si tratta di condizioni rimesse alla libera contrattazione delle parti nella cornice delle previsioni dettate dalla normativa generale.

V.24. L'introduzione di ulteriori obblighi modulati in funzione di specifiche caratteristiche delle imprese (dimensione, tipologia di servizi offerti etc.) costituirebbe, inoltre, un allentamento della regolazione simmetrica basata sulla parità di trattamento degli operatori e, in ipotesi, potrebbe condurre all'imposizione di oneri maggiori in capo a imprese più piccole (ad esempio, se gli oneri connessi alle garanzie fideiussorie fossero imposte solo a imprese con fatturato contenuto).

V.25. Resta fermo che in attuazione delle delibere dell'Autorità l'attuazione delle disposizioni di cui alla presente delibera potrà avvenire se del caso mediante accordi tra le parti, improntati al principio di correttezza, rispetto e buona fede nonché al principio di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità.

V.26. In tal senso, gli eventuali accordi sottoscritti saranno acquisiti dall'Autorità ai fini delle competenti attività di vigilanza.

V.27. L'introduzione di ulteriori misure regolamentari risulta altresì sproporzionata alla luce del fatto che la fornitura dei servizi di restituzione registra, nell'ultimo periodo, una situazione molto più sostenibile – rispetto alle criticità verificatesi in passato – per tutti gli *stakeholder* del mercato, in virtù dei passi avanti compiuti con l'azione di vigilanza svolta dall'Autorità nell'esercizio del proprio ruolo. Tale azione, inoltre, beneficerà nel prossimo futuro – con l'adozione del presente provvedimento – di rafforzati strumenti d'intervento, con la rinnovazione delle attività di monitoraggio, basate sulla nuova rendicontazione prevista in capo agli operatori, e del presidio sanzionatorio.

V.28. Un ultimo gruppo di osservazioni sono state formulate dal mercato in relazione agli obblighi informativi a carico dei fornitori di servizi postali (art. 5, comma 1). Al riguardo, l'obiettivo dell'Autorità è disporre di informazioni precise nell'ottica di svolgere i propri compiti di monitoraggio e vigilanza sul corretto funzionamento dei servizi di restituzione e reso, e, in tal senso, è fondamentale acquisire informazioni accurate, senza imporre oneri eccessivi in capo ai soggetti regolati.

V.29. A tal riguardo, i dati individuati (numero di rinvenimenti e resi, nonché relative giacenze) risultano già raccolti dalle imprese nella misura in cui sono oggetto delle comunicazioni di avvenuto rinvenimento che gli operatori si scambiano nel corso dell'anno. Conseguentemente, l'onere informativo imposto in capo alle imprese risulta minimo e assolutamente proporzionato alle naturali esigenze dell'Autorità di regolazione e vigilanza del mercato, impegnata nel caso di specie nelle verifiche sul corretto funzionamento dei servizi di restituzione e reso.

V.30. In ogni caso, l'Autorità reputa ragionevole consentire agli operatori di inviare i dati relativi ai volumi complessivamente gestiti nel corso dell'anno precedente fino al 28 febbraio dell'esercizio successivo, dando così alle imprese un ulteriore mese, rispetto a quanto previsto in consultazione pubblica, ai fini della raccolta e dell'elaborazione dei dati.

V.31. L'Autorità, infine, sempre per garantire la massima effettività della regolamentazione, ritiene di confermare la possibilità per gli operatori di rivolgersi ad essa per la eventuale risoluzione di controversie; rileva, altresì, che, in ogni caso, ove accertasse violazioni delle disposizioni previste dalla delibera, potrà avviare i dovuti procedimenti sanzionatori. A tal fine, ciascun operatore può segnalare all'Autorità ogni criticità (ad esempio, mancato ritiro degli invii da parte dell'operatore affidatario, omesso pagamento delle prestazioni, mancato rispetto delle tempistiche), ai fini delle successive attività di vigilanza e sanzione.

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

Le osservazioni degli operatori

O.30. AREL e GPN condividono le valutazioni dell'Autorità circa l'opportunità di rafforzare le misure di carattere informativo a beneficio degli utenti.

O.31. GPN, inoltre, sottolinea che il rispetto del principio di reciprocità richiede, in relazione alle misure di carattere informativo, un impegno specifico anche per il FSU. Infatti, secondo GPN, l'adesivo ad oggi presente sulle cassette di Poste Italiane non previene correttamente l'errore di impostazione da parte dell'utente finale e, a tal fine, ribadisce la propria disponibilità a fornire, a proprie spese, un adesivo infografico da apporre sulle cassette di Poste Italiane nei luoghi di maggiore frequentazione turistica, allo scopo di evitare gli errori di postalizzazione provenienti da scarsa visibilità di informazione.

O.32. GPN chiede inoltre, che le cassette di impostazione di tutti gli operatori postali alternativi siano posizionate all'esterno delle attività di vendita, in quanto trattandosi di servizio universale non devono sottostare – prosegue l'operatore – alle direttive territoriali e comunali che limitano l'esposizione di materiale promozionale.

O.33. PI concorda sulla necessità di rafforzare le misure di carattere informativo imposte agli AO in considerazione del fatto che la causa del fenomeno dei rinvenimenti risiede nell'errata impostazione dell'invio da parte del mittente, il quale deve essere informato al momento dell'acquisto dello *sticker* sulle corrette modalità di impostazione.

O.34. In relazione all'informativa in forma "grafica" da apporre sulle cassette, PI rappresenta che, a differenza di quanto accade per gli *sticker* degli AO, i francobolli non contengono il logo di Poste Italiane e, pertanto, avrebbe difficoltà nel rappresentare graficamente che nelle proprie cassette possono essere immessi solo invii con francobolli dello Stato italiano. PI esprime dei dubbi anche in relazione alla possibilità di rappresentare graficamente sulle proprie cassette il divieto di inserire cartoline recanti *stickers* di altri operatori, in considerazione della pluralità degli operatori alternativi. Per tale motivo, le modalità attuative di tale previsione andrebbero eventualmente concordate l'Autorità.

Le valutazioni dell'Autorità

V.32. L'Autorità, considerate le criticità riscontrate negli ultimi anni nell'erogazione dei servizi di restituzione e reso e tenuto conto che esse originano nell'erronea impostazione dell'invio da parte del mittente, ritiene opportuno rafforzare *pro futuro* gli strumenti informativi a beneficio della clientela.

V.33. A tal fine, l'Autorità ha prospettato, in sede di consultazione pubblica, l'opportunità di prevedere la veicolazione di tali messaggi in più lingue, italiano, inglese e in un'altra lingua straniera. È stato altresì proposto il rafforzamento dei segni distintivi degli operatori (logo, colori, immagini) riportati sulle cassette d'impostazione, nello sforzo di rendere gli operatori sempre più distinguibili e riconoscibili agli utenti, in modo chiaro, l'uno dall'altro.

V.34. I soggetti intervenuti nella consultazione pubblica, in termini generali, hanno condiviso tale impostazione, proponendo alcune specificazioni in ordine alle informazioni rese disponibili sulle cassette d'impostazione e al posizionamento di queste ultime.

V.35. Con riferimento all'osservazione di GPN circa il rispetto del principio di reciprocità anche in relazione alle misure di carattere informativo, l'Autorità conferma che tali regole, disposte a beneficio dell'utente finale, si applicano ad ogni operatore. Ciascun operatore dotato di una rete di raccolta – sia il FSU sia i suoi concorrenti – è obbligato ad apporre, a proprie spese, sulle proprie cassette di impostazione istruzioni, sia in forma scritta sia in forma grafica, volte a chiarire quali invii postali sono raccolti al loro interno. Tali istruzioni conterranno informazioni circa i servizi postali erogati dall'operatore con l'ausilio delle cassette che ciascuna impresa – sia il FSU sia i suoi concorrenti – avrà modo di evidenziare con gli opportuni segni grafici, ivi inclusi grassetti, sottolineature, caratteri di diversa dimensione, simboli e illustrazioni di sintesi.

V.36. Con riferimento all'introduzione di eventuali misure circa il posizionamento delle cassette all'esterno degli esercizi commerciali, l'Autorità rappresenta che tale aspetto è disciplinato da disposizioni normative riguardanti l'occupazione di suolo pubblico, alle quali si rimanda integralmente, a cui si deve attenere ogni operatore che usufruisce di tali spazi.