



**DELIBERA N. 115/24/CONS**  
**APPROVAZIONE DEL PIANO DI RAZIONALIZZAZIONE DEGLI UFFICI**  
**POSTALI PER L'ANNO 2024**

**L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 30 aprile 2024;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la direttiva n. 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 dicembre 1997, recante “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*”, come modificata, da ultimo, dalla direttiva n. 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 febbraio 2008;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*”, come modificato dal d.lgs. n. 58/2011, che ha recepito la direttiva 2008/6/CE e, in particolare, l’articolo 3, comma 1, secondo il quale la raccolta degli invii postali rientranti nel servizio postale universale deve essere garantita dal Fornitore del servizio postale universale “*in tutti i punti del territorio nazionale incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane ... secondo criteri di ragionevolezza*” attraverso “*l’attivazione di un congruo numero di punti di accesso, al fine di tenere conto delle esigenze dell’utenza. Detti criteri sono individuati con provvedimento dell’autorità di regolamentazione*”;

VISTO il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*”, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, ed in particolare l’articolo 21, che conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito “Autorità” o “Agcom”) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’articolo 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTO il decreto-legge 6 maggio 2021, n. 59, recante “*Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti*”, come convertito con modificazioni dalla Legge 1° luglio 2021, n. 101;

VISTO il Contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico (di seguito “Mise”) e Poste Italiane S.p.A. (di seguito “Poste Italiane” o “PI”), stipulato in data 30 dicembre 2019;

VISTA la delibera n. 62/24/CONS, del 6 marzo 2024, recante “*Verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale, quantificazione dell’onere, valutazione della sua iniquità e determinazione della modalità del suo finanziamento per gli anni 2020 e 2021*”;

VISTA la delibera n. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’autorità*”, così come modificata dalla delibera n. 173/22/CONS;

VISTO il Decreto del Ministro dello sviluppo economico del 7 ottobre 2008, recante i “*Criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica*” e, in particolare, l’articolo 2, sull’obbligo di assicurare i punti di accesso con riferimento all’intero territorio nazionale entro distanze ivi prescritte per puntuali percentuali di popolazione;

VISTA la delibera n. 342/14/CONS, del 26 giugno 2014, recante “*Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane*”, con la quale l’Autorità ha fissato i nuovi criteri per l’individuazione del congruo numero di punti di accesso, integrando il suddetto Decreto, al fine di garantire l’accesso ai servizi postali universali da parte di tutti gli utenti, compresi quelli residenti nelle aree remote del territorio nazionale;

VISTI in particolare gli articoli 2, 3 e 4 della suddetta delibera che prevedono rispettivamente:

- il divieto di chiusura degli uffici ubicati in Comuni classificabili nel contempo rurali e montani, salvo si tratti di Comuni nei quali siano presenti più di due uffici postali ed il rapporto abitanti per ufficio postale sia inferiore a 800;
- il divieto di chiusura di uffici postali che sono presidio unico di isole minori;
- l’apertura al pubblico non inferiore a 2 giorni e 12 ore settimanali per gli uffici presidio unico di Comune con popolazione inferiore a 500 abitanti e ufficio limitrofo entro i 3 km, regolarmente aperto almeno 3 gg settimana, garantendo un

coordinamento con gli orari di apertura del suddetto ufficio limitrofo, in modo da assicurare la più ampia accessibilità del servizio;

TENUTO CONTO degli obblighi d'interlocuzione con le Istituzioni locali, che, ai sensi della predetta delibera n. 342/14/CONS, devono essere assolti con un preavviso di almeno 60 giorni, rispetto alla data di implementazione dell'intervento;

VISTI gli obblighi d'informazione degli utenti, fissati nella delibera n. 385/13/CONS, del 20 giugno 2013, recante *“Approvazione, con modifiche, delle condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale”* e, in particolare, l'articolo 14, comma 3, dell'Allegato A alla delibera, il quale prevede che *“Ogni eventuale variazione di orario di apertura e chiusura al pubblico e ogni eventuale soppressione degli uffici postali, assunta in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, devono essere comunicate agli utenti almeno 30 giorni prima (salvo diverse specifiche disposizioni dell'Autorità), mediante avviso, affisso all'ufficio postale interessato, recante l'indicazione delle variazioni previste, nonché degli orari di apertura e chiusura al pubblico degli uffici postali limitrofi.”*;

VISTO il Piano di razionalizzazione degli uffici postali trasmesso da Poste Italiane ai sensi dell'articolo 2, comma 5, del Contratto di Programma 2020-2024 in data 29 giugno 2023 ed integrato in data 28 marzo 2024;

CONSIDERATO che il Piano prevede la chiusura [OMISSIS] uffici postali e la rimodulazione dell'orario settimanale [OMISSIS] uffici postali;

CONSIDERATO che gli uffici interessati dal piano di razionalizzazione 2024 sono complessivamente [OMISSIS], di cui [OMISSIS] per i quali si propone la riduzione dell'orario settimanale e [OMISSIS] per i quali s'ipotizza la chiusura;

CONSIDERATO che il Piano, all'esito dell'analisi giuridica, tecnica ed economica svolta, risulta redatto nel rispetto dei vincoli di conformità stabiliti dalla normativa vigente;

CONSIDERATO, inoltre, l'obbligo di efficientamento della rete postale di servizio universale, disposto dall'articolo 2, comma 5, del vigente Contratto di programma;

CONSIDERATO che nel quadriennio 2018-2022 è stato registrato un netto calo di affluenza degli utenti negli UP con una riduzione del dato inerente alla c.d. “pedonabilità” [OMISSIS];

CONSIDERATO che il piano di razionalizzazione in argomento non influisce negativamente sulla capillarità della presenza del servizio postale universale su tutto il territorio nazionale;

CONSIDERATO il cd. progetto «Polis» - Case dei servizi di cittadinanza digitale, istituito con decreto-legge 6 maggio 2021, n. 59 recante “*Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti*”, come convertito con modificazioni dalla Legge 1° luglio 2021, n. 101, finalizzato a facilitare l’accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione in 7.000 Comuni al di sotto dei 15.000 abitanti;

CONSIDERATA, altresì, la manovra complessivamente esaminata che, congiuntamente al Progetto Polis, consente in prospettiva, alla luce dei nuovi servizi offerti ai cittadini, di produrre un incremento della “pedonabilità” che interessa circa 7.000 uffici postali (pari ad oltre la metà dell’intera rete), favorendo la coesione economica, sociale e territoriale del Paese e il superamento del *digital divide* nei piccoli centri e nelle aree interne dei comuni con meno di 15.000 abitanti, come previsto all’articolo 5 del vigente Contratto di programma;

TENUTO CONTO che la caratteristica di complementarità rispetto al servizio universale postale del Progetto Polis assicura il perseguimento degli obiettivi prioritari imposti dalla funzione pubblicistica del servizio postale universale;

CONSIDERATO, inoltre, che alla luce delle successive interlocuzioni con gli Enti Locali, come previsto dall’articolo 2, comma 7, del citato Contratto di Programma, si potrà valutare “*con le autorità locali una eventuale presenza più efficace rispetto all’evoluzione della domanda di servizi nelle singole aree territoriali, anche tenendo conto dei relativi oneri*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e Consultazione pubblica sul documento recante «Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni»*” e, in particolare, l’Allegato A, recante “*Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” come modificato, da ultimo dalla delibera n. 286/23/CONS dell’8 novembre 2023;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell’articolo 31 del “*Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*”;



## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **Verifica di conformità alla normativa vigente del piano degli interventi di razionalizzazione degli Uffici Postali per l'anno 2024. Approvazione.**

1. Il Piano di razionalizzazione degli Uffici Postali predisposto da Poste Italiane per l'anno 2024 è conforme all'articolo 2 del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 7 ottobre 2008 e alla delibera n. 342/14/CONS.
2. Poste Italiane assolve agli obblighi nei confronti dell'utenza ai sensi e nei termini dell'articolo 14, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 385/13/CONS, comunicando, con almeno 30 giorni di anticipo, ogni eventuale variazione di orario di apertura e chiusura al pubblico e ogni eventuale soppressione degli uffici postali, mediante avviso, affisso all'ufficio postale interessato, recante l'indicazione delle variazioni previste, nonché degli orari di apertura e chiusura al pubblico degli uffici postali limitrofi.
3. Poste Italiane assolve agli obblighi nei riguardi delle Istituzioni competenti ai sensi dell'articolo 2 del Contratto di programma 2020-2024 e pone conseguentemente in atto ogni modifica che sia necessaria a garantire l'efficace svolgimento del servizio universale postale, comunicando all'Autorità e al Ministero ogni eventuale variazione necessaria ad assicurare il corretto espletamento del servizio postale universale.

### **Articolo 2**

#### **Vigilanza e sanzioni**

1. L'Autorità svolge la vigilanza di competenza sul rispetto della normativa vigente, anche avvalendosi di un organismo specializzato indipendente selezionato dalla Autorità stessa.
2. Il mancato rispetto da parte di Poste Italiane delle disposizioni contenute nella presente delibera nonché della normativa vigente sul servizio postale universale comporta l'applicazione delle sanzioni previste all'articolo 21, comma 1, del d.lgs. 261/99.



La presente delibera è notificata alla società Poste Italiane S.p.A. ed entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione sul sito web dell'Autorità.

Roma, 30 aprile 2024

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Giulietta Gamba