

DELIBERA N. 189/19/CONS

**MODALITA' TECNICHE E OPERATIVE PER RENDERE CERTA LA DATA
DI SPEDIZIONE DELLE FATTURE DA PARTE DEI GESTORI DI SERVIZI
DI PUBBLICA UTILITA' AGLI UTENTI**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 22 maggio 2019;

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 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 2008/6/CE;

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”*, così come modificato dal d.lgs. n. 58/2011 che ha recepito la direttiva 2008/6/CE e, da ultimo, dalla legge 27 dicembre 2017, n. 205;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/CONS;

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 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21 che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata “Autorità” o “AGCOM”) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTA la delibera n. 129/15/CONS, dell'11 marzo 2015, recante: *“Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali”*;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante: “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lett. b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

VISTO l’art. 1, comma 9, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, concernente “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”;

CONSIDERATO l’esito delle riunioni del tavolo tecnico svoltesi in data 2 maggio 2018 e 5 giugno 2018;

CONSIDERATO l’esito dell’audizione con le Associazioni dei Consumatori svoltesi in data 12 giugno 2018;

VISTA la delibera n. 398/18/CONS, recante “*Consultazione pubblica sul regolamento di attuazione dell’art.1, comma 9, della Legge 27 dicembre 2017, N.205 (Legge di bilancio 2018)*”;

VISTI i contributi prodotti da Consorzio AREL, Fulmine Group, Mail Express Poste Private S.r.l., Poste Italiane S.p.A., Nexive S.p.A. e Xplor Italia;

VISTI i contributi prodotti dalle società di servizi di pubblica utilità Enel S.p.A., Anigas (Associazione Nazionale Industriali Gas) e Assogas (Associazione nazionale industriali privati gas e servizi energetici), AIGET (Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trader), Eni gas e luce S.p.A. e Utilitalia (Associazione delle imprese idriche energetiche ed ambientali);

VISTI i contributi prodotti dalle Associazioni dei Consumatori: Federconsumatori/ADUSBEF, U.Di.Con. e Cittadinanzattiva;

SENTITI in audizione Poste Italiane S.p.A., Fulmine Group S.r.l., Xplor Italia, Assopostale e Hibripost S.c.a.r.l. il giorno 18 ottobre 2018;

CONSIDERATA l’esigenza da parte dell’Autorità di condurre ulteriori approfondimenti con l’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), come peraltro suggerito da alcuni partecipanti alla consultazione pubblica, al fine di individuare soluzioni effettivamente rispondenti alle finalità sottese all’intervento del Legislatore e pienamente rispondenti alle esigenze di tutela degli utenti;

VISTA la delibera n. 591/18/CONS, recante “*Proroga del termine del procedimento per la definizione delle modalità tecniche e operative per rendere certa la data di spedizione delle fatture*”, con la quale il Consiglio ha deliberato la proroga del procedimento di sessanta giorni per svolgere ulteriori approfondimenti;

CONSIDERATO che, anche a seguito del confronto con gli uffici tecnici dell'ARERA, è emersa la necessità di individuare una soluzione tecnica che comporti il minor aggravio in termini di costi per tutti i soggetti coinvolti nella filiera (operatori postali e gestori di servizi di pubblica utilità) anche a fronte del dato relativo ai reclami o disservizi in merito a fenomeni di ritardato recapito di fatture e alla constatazione della diminuzione dei volumi di posta massiva;

RITENUTO, in applicazione dei principi di trasparenza e di partecipazione, di avviare, in ragione della rilevanza della materia oggetto di regolamentazione, una nuova consultazione pubblica in merito ad ulteriori ipotesi di modalità tecniche e operative, elaborate successivamente all'esito della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 398/18/Cons, che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità ai sensi dell'art. 9, comma 1, della legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio);

VISTA la delibera n. 55/19/CONS, recante "*Consultazione pubblica sul regolamento di attuazione dell'art.1, comma 9, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di bilancio 2018)*", con la quale è stato integrato il precedente documento di cui alla delibera n. 398/18/CONS, è stata avviata una seconda fase di consultazione pubblica e contestualmente sono stati prorogati dal Consiglio i termini del procedimento di ulteriori sessanta giorni;

VISTI i contributi prodotti da Consorzio AREL, Mail Express Poste Private S.r.l., Poste Italiane S.p.A., Nexive S.p.A., Assopostale;

VISTI i contributi prodotti dalle società di servizi di pubblica utilità Enel S.p.A., Anigas (Associazione Nazionale Industriali Gas), AIGET (Associazione Italiana di Grossisti di Energia e Trader), Utilitalia (Associazione delle imprese idriche energetiche ed ambientali), Elettricità Futura e Linkem S.p.A.

SENTITI in audizione Poste Italiane S.p.A., e Nexive Sp.A. il giorno 18 aprile 2019;

VISTA la delibera n. 123/19/CONS, recante "*Proroga del termine del procedimento per la definizione delle modalità tecniche e operative per rendere certa la data di spedizione delle fatture*", con la quale il Consiglio ha deliberato la proroga del procedimento di trenta giorni al fine di disporre di un congruo lasso di tempo per esaminare i contributi pervenuti e svolgere gli ulteriori approfondimenti finalizzati alla definizione del provvedimento conclusivo;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Indice

1. L'iter istruttorio	5
2. Sintesi dei contributi dei partecipanti alla prima consultazione pubblica di cui alla delibera n. 398/18/CONS e valutazioni dell'Autorità	8
Quesito n. 1	8
Le osservazioni degli operatori postali	8
Le osservazioni delle Associazioni dei Consumatori	8
Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità	9
Le valutazioni tecnico - operative dell'Autorità	10
Quesito n. 2	10
Le osservazioni degli operatori postali	10
Le osservazioni delle Associazioni dei Consumatori	12
Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità	13
Le valutazioni tecnico - operative dell'Autorità	13
Quesito n. 3	14
Le osservazioni degli operatori postali	14
Le osservazioni delle Associazioni dei Consumatori	17
Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità	18
Le valutazioni tecnico - operative dell'Autorità	19
Quesito n. 4	21
Le osservazioni degli operatori postali	21
Le osservazioni delle Associazioni dei consumatori	21
Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità	22
Le valutazioni tecnico - operative dell'Autorità	22
3. Sintesi dei contributi dei partecipanti alla seconda consultazione pubblica di cui alla delibera n. 55/19/CONS e valutazioni conclusive dell'Autorità	22
Quesito n. 5	23
Le osservazioni degli operatori postali	23
Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità	27
Le valutazioni tecnico - operative dell'Autorità	30
DELIBERA	32

1. L'iter istruttorio

La legge 14 novembre 1995, n. 481 “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” fissa i principi generali in materia di servizi di pubblica utilità intesi quali servizi che devono essere assolutamente garantiti agli utenti finali e devono essere erogati secondo principi di uguaglianza, continuità e accessibilità. La gestione dei servizi di pubblica utilità riguarda pertanto i servizi di comunicazione elettronica, postali, di trasporto, di energia elettrica, di gas, di acqua.

In questi mercati di servizi di pubblica utilità la fattura o bolletta è il documento fiscale obbligatorio che comprova l'avvenuta prestazione dei servizi e il diritto a riscuoterne il prezzo.

Sono state numerose, nel corso degli ultimi anni, le segnalazioni ricevute dall'Autorità da parte degli utenti e di alcuni Sindaci che lamentavano ritardi nella consegna della corrispondenza ed in particolare proprio delle fatture/bollette ad opera degli operatori postali, evidenziando anche alcune ricorrenti conseguenze negative per i cittadini: interessi di mora per ritardato pagamento e nei casi più gravi anche l'interruzione del servizio per mancato pagamento del corrispettivo dovuto.

Oltre ai citati disservizi non si può non evidenziare che diversi gestori di servizi di pubblica utilità nelle loro fatture inviate agli utenti finali addebitano anche costi di consegna, variabili a seconda dell'operatore, al fine di far recapitare, esclusivamente agli utenti che non hanno attivato il servizio di bolletta elettronica, la versione cartacea della fattura commerciale.

In particolare per i principali operatori di comunicazione elettronica (altro mercato di competenza di questa Autorità) che peraltro, a differenza di quelli del settore energetico, non hanno ritenuto di partecipare alla consultazione pubblica (ad eccezione di Linkem S.p.A), i costi mensili/per bolletta sono attualmente i seguenti: TIM 2,50 Euro (IVA inclusa), WIND/3 2 Euro (IVA esclusa), Tiscali 2 Euro (IVA esclusa), Vodafone 2 Euro (IVA esclusa).

Mentre, per quel che riguarda il mercato dell'energia si può far riferimento al decreto legislativo n. 102 del 4 luglio 2014, in attuazione della direttiva 2012/27/UE che stabilisce un quadro di misure per la promozione e il miglioramento dell'efficienza energetica e detta norme finalizzate a rimuovere gli ostacoli sul mercato dell'energia e a superare le carenze del mercato che frenano l'efficienza nella fornitura e negli usi finali dell'energia. Infatti ai sensi del comma 12, dell'art. 16 del decreto, rubricato “Sanzioni”, viene previsto che l'impresa di vendita di energia al dettaglio che applica specifici corrispettivi al cliente finale per la ricezione delle fatture sia soggetta ad una sanzione amministrativa pecuniaria da 300 a 5.000 euro per ciascuna violazione. Pertanto nel mercato dell'energia non si possono addebitare all'utente finale spese di spedizione per la consegna delle bollette cartacee.

Negli ultimi anni, sono stati riscontrati anche numerosi episodi di dispersione/distruzione di invii postali (mediamente circa 2 al mese), in alcune circostanze anche piuttosto risalenti nel tempo, che hanno coinvolto spesso migliaia di invii postali sia affidati al fornitore del servizio universale che ad altri operatori postali e che hanno determinato l'avvio di procedimenti sanzionatori da parte dell'Autorità spesso conclusi con l'oblazione.

In questi particolari casi l'Autorità, accertata la dispersione di corrispondenza massiva (bollette, comunicazioni di banche e assicurazioni, etc...), ha provveduto ad informare anche le altre Autorità di settore (energia, banche, assicurazioni, trasporti), per tutelare i consumatori interessati da tali eventi critici e, conseguentemente limitare i possibili disagi derivanti dal mancato recapito della corrispondenza (come detto: addebito di interessi di mora, altri addebiti inconsapevoli, interruzione dei servizi per mancati pagamenti, etc...).

Ciò premesso l'Autorità non poteva che accogliere con favore la previsione contenuta nella legge 27 dicembre 2017 n° 205, c.d. Legge di bilancio 2018 (di seguito, per brevità, "legge di bilancio") che prevede all'art. 9, comma 1, che *"l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni stabilisce le modalità tecniche e operative che il servizio postale deve osservare per assicurare la certezza della data di spedizione delle fatture agli utenti da parte dei soggetti gestori di servizi di pubblica utilità"*.

L'Autorità, quindi, già il 7 agosto 2018, dopo un approfondimento tecnico condotto anche con il contributo degli operatori postali e delle associazioni dei consumatori, ha avviato la procedura di una prima consultazione pubblicando la delibera n. 398/18/CONS nella quale si sono delineate tre possibili soluzioni tecniche, riportate nel paragrafo successivo, corredate dalle relative valutazioni dell'Autorità, per assicurare certezza alla data di spedizione delle fatture da parte dei gestori dei servizi di pubblica utilità.

Come indicato in premessa alla consultazione pubblica hanno partecipato, inviando i propri contributi, alcuni operatori del mercato dei servizi postali, alcuni gestori di servizi di pubblica utilità ed anche alcune associazioni dei consumatori le cui osservazioni sono sinteticamente riportate nel presente documento.

Gli operatori che ne avevano fatto richiesta, nei termini previsti nell'Allegato A alla delibera n. 398/18/CONS, sono stati sentiti in audizione e hanno così potuto sia illustrare la posizione espressa nei loro contributi forniti nella consultazione pubblica che, in alcuni casi, ribadire quella riportata nell'ambito dei precedenti tavoli tecnici.

Il dibattito emerso in sede istruttoria ha convogliato e circoscritto l'intervento su un'unica modalità per assicurare tale certezza: la stampa della data di spedizione o sulla busta o sulla fattura da parte dell'operatore postale. Si tratta della terza ipotesi di soluzione tecnica riportata nel documento di consultazione pubblica di cui alla delibera n. 398/18/CONS).

Tuttavia, anche in ragione di quanto rappresentato in diversi contributi pervenuti nel corso della consultazione, si è ritenuto necessario verificare se il tipo di intervento delineato dall'Autorità nel suddetto primo documento di consultazione fosse l'unico che potesse essere considerato conforme alle finalità sostanziali perseguite dal legislatore o se, anche alla luce dell'applicazione pratica, potesse essere individuato un altro tipo di intervento analogamente soddisfacente degli interessi dei consumatori ed utenti dei servizi di pubblica utilità.

A tal fine è emersa l'esigenza da parte dell'Autorità di condurre ulteriori approfondimenti con l'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (di seguito "ARERA"), come peraltro suggerito da alcuni partecipanti alla consultazione pubblica, al fine di valutare la possibilità, attraverso un opportuno coordinamento, di individuare soluzioni effettivamente rispondenti alle finalità sottese all'intervento del Legislatore e pienamente rispondenti alle esigenze di tutela degli utenti.

Con la delibera n. 591/18/CONS è stata disposta la proroga dei termini del procedimento per svolgere i suddetti approfondimenti.

L'Autorità, successivamente, il 13 marzo 2019 con la delibera n. 55/19/CONS ha avviato la procedura di una seconda consultazione che integra il documento di cui alla delibera n. 398/18/CONS, e contestualmente ha prorogato i termini del procedimento.

Alla seconda consultazione pubblica hanno partecipato, inviando i propri contributi, alcuni operatori del mercato dei servizi postali, alcuni gestori di servizi di pubblica utilità, le cui osservazioni sono sinteticamente riportate nel presente documento.

Nell'ambito della delibera n. 55/19/CONS, l'Autorità, tenuto conto dell'elevata onerosità in termini di costi e di processo che comporterebbe l'applicazione della terza soluzione tecnica e della constatazione, a seguito del confronto con l'AERA, che il fenomeno del ritardato/mancato recapito delle fatture nell'ultimo biennio risulta essere piuttosto contenuto, ha ritenuto di proporre in seconda consultazione una quarta soluzione consistente nel porre in capo agli operatori postali l'obbligo, nell'ambito della risposta ad un reclamo dell'utente o nell'ambito di una procedura di conciliazione, di fornire informazioni dettagliate sia all'utente che al gestore di servizi di pubblica utilità sull'intera tracciatura della fattura, vale a dire una chiara rappresentazione cronologica delle operazioni e delle fasi che si concludono con il recapito della fattura/bolletta.

Gli operatori che ne avevano fatto richiesta, nei termini previsti nell'Allegato A alla delibera n. 55/19/CONS, sono stati sentiti in audizione e hanno così potuto sia illustrare la posizione espressa nei loro contributi forniti nella seconda consultazione pubblica.

Infine con la delibera n. 123/19/CONS è stata disposta un'ulteriore proroga dei termini del procedimento per l'ordinario svolgimento della seconda consultazione pubblica di cui sopra e al fine di disporre di un congruo lasso di tempo per esaminare i

contributi pervenuti e svolgere gli ulteriori approfondimenti finalizzati alla definizione del provvedimento conclusivo.

La Società Poste Italiane in data 10 maggio 2019, ha invitato infine un documento esplicativo di quanto rappresentato in sede di audizione al fine di meglio delineare e chiarire il proprio orientamento in merito all'attuazione della quarta soluzione rappresentato nel proprio contributo.

2. Sintesi dei contributi dei partecipanti alla prima consultazione pubblica di cui alla delibera n. 398/18/CONS e valutazioni dell'Autorità

Nel presente paragrafo sono sinteticamente riportati per ciascun quesito i contenuti dei contributi ricevuti dai partecipanti alla prima consultazione pubblica di cui alla delibera n. 398/18/CONS e le valutazioni dell'Autorità.

Quesito n. 1

Alla luce della legge di bilancio e degli obblighi derivanti dalla fatturazione elettronica, quali sono gli orientamenti in merito alla soluzione consistente nella stampa a cura del consolidatore della data di accettazione dello SDI all'interno della fattura?

Le osservazioni degli operatori postali

O.1. Tutti gli operatori postali che hanno risposto alla consultazione, ad eccezione di Poste Italiane, condividono l'orientamento, espresso dall'Autorità che la soluzione che prevede la stampa della data di accettazione dello SDI (inteso come Sistema di Interscambio, il sistema informatico gestito dall'Agenzia delle Entrate, le cui modalità di funzionamento sono definite dal decreto ministeriale 3 aprile 2013, che si occupa di trasmettere le fatture elettroniche destinate alle Pubbliche Amministrazioni) sulla fattura risulta inadeguata a causa dei limiti normativi derivanti proprio dalla legge di bilancio che non ne prevede l'attuazione per l'utenza *retail*. Anche Poste Italiane comunque, pur ritenendo che tale soluzione tecnica sia invece coerente con il riordino normativo in materia di fatturazione elettronica operato proprio dalla legge di bilancio 2018, conclusivamente, concorda con gli altri operatori in merito alla presenza di elementi di complessità tali da renderla non attuabile nei confronti della platea degli utenti finali oggetto della consultazione.

Le osservazioni delle Associazioni dei Consumatori

O.2. Secondo Cittadinanzattiva, Federconsumatori, ADUSBEF e U.Di.Con. la prima ipotesi proposta in consultazione non è attuabile in quanto non è riferibile al mercato di riferimento oggetto della normativa che è quello degli utenti finali *retail*.

O.3. Le associazioni aggiungono inoltre che seppur attualmente è in corso il processo di digitalizzazione della corrispondenza, è pacifico che ad oggi la maggioranza della popolazione non è in grado di utilizzare strumenti informatici e telematici. E ciò riguarda soprattutto la fascia di soggetti in età avanzata che non usano internet per i quali deve essere sempre garantito l'invio della copia cartacea della fattura.

Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità

O.4. AIGET (Associazione Italiana di grossisti di energia e trader) ritiene che la prima soluzione appare inadeguata in quanto tale informazione non sarebbe immediatamente comprensibile e quindi fruibile dal cliente, il quale peraltro può continuare a ricevere la bolletta secondo le attuali modalità *standard* (cartacea o digitale) a meno che non chieda espressamente di usufruire della modalità di ricezione tramite lo SDI (deposito della bolletta nel "cassetto fiscale del cliente").

O.5. Anigas (Associazione Nazionale Industriali Gas) e Assogas (Associazione nazionale industriali privati gas e servizi energetici) ritengono che la prima soluzione risulti sostanzialmente inadeguata non solo in quanto non coerente con le previsioni di cui alla legge di bilancio (non applicabilità a tutta l'utenza finale) ma anche perché si ritiene che tale informazione non sia immediatamente comprensibile e quindi fruibile facilmente dal cliente finale/consumatore. Inoltre ad avviso delle due associazioni di categoria tale ipotesi non risulterebbe percorribile in quanto la stampa a cura del consolidatore della data di ricezione dello SDI implicherebbe il collegamento con il processo, attualmente distinto e svincolato da quello di fatturazione elettronica, di emissione della bolletta 2.0, con conseguente complessità operativa non compensata da benefici lato cliente finale.

O.6. Elettricità Futura ritiene che la prima soluzione non risulta applicabile in base al dettato normativo in quanto non garantisce al cliente finale la certezza della data di spedizione della fattura e, prevede un onere a carico di un soggetto diverso da quello previsto dalla legge di bilancio che fa esplicito riferimento all'operatore postale. Tale soluzione risulta, inoltre, incompatibile con le previsioni della delibera ARERA n. 501/14 che non prevede di riportare in bolletta l'informazione sulla data di spedizione. Anche Elettricità Futura evidenzia che la prima soluzione non è attuabile in quanto presuppone un collegamento tra i due processi, quello per l'emissione della bolletta 2.0 e quello per l'emissione della fattura elettronica, che sono invece completamente distinti e svincolati e hanno tempistiche diverse.

O.7. Enel S.p.A. non condivide la proposta in quanto la data di accettazione dello SDI non dà evidenza al cliente della data di spedizione della fattura dal momento che la fatturazione elettronica e la fatturazione *standard* (regolate dall'ARERA) vengono gestite attraverso due processi diversi e svincolati con tempistiche differenti. Inoltre Enel ritiene inattuabile tale soluzione per incompatibilità con la regolazione di settore che non prevede la stampa in bolletta della data di accettazione da parte dello SDI.

O.8. Eni gas e luce S.p.a. non condivide la prima soluzione tecnica in quanto in termini di impatto sui propri processi comporterebbe un allungamento della catena di “produzione” dei documenti di fatturazione e richiederebbe un allineamento tra Società di vendita e consolidatore rispetto alla data di accettazione dello SDI della fattura elettronica (data nota soltanto al venditore). Inoltre, tale soluzione non rispetterebbe la *ratio* delle disposizioni normative.

O.9. Utilitalia (Associazione delle imprese idriche energetiche ed ambientali) ritiene che la prima soluzione non sia idonea a rispettare le disposizioni della legge di bilancio. Inoltre ad avviso del gestore, tale opzione risulta sostanzialmente inattuabile in quanto la stampa da parte del consolidatore della data di accettazione dello SDI richiederebbe una qualche forma di collegamento tra il processo di emissione della bolletta e quello della fatturazione elettronica, processi completamente distinti per tempistiche e modalità.

Le valutazioni tecnico - operative dell’Autorità

V.1. L’Autorità, concorda con le posizioni rappresentate nei contributi degli operatori e ritiene che gli obblighi per la fattura elettronica, a decorrere dal 1° gennaio 2019, si applicano solo ad un limitato numero di soggetti giuridici (circa 6 milioni di partite IVA), escludendo l’utenza *retail*, alla quale è consentito di scegliere di non ricevere la fattura in formato elettronico e di continuare a riceverla in formato c.d. “analogico” (cartaceo) oggetto del presente procedimento.

V.2. Pertanto la soluzione tecnica di ricorrere alla stampa, a cura del consolidatore della data di accettazione dello SDI all’interno della fattura, non è attuabile, considerati i limiti tecnici ed operativi rappresentati e considerata soprattutto l’impossibilità di fruizione da parte di tutti i consumatori finali.

Quesito n. 2

Quali sono gli orientamenti in merito alla soluzione consistente nell’inserimento in fattura a cura del consolidatore dell’indicazione “spedita entro il xx/xx/xxx”?

Le osservazioni degli operatori postali

O.1. In merito all’implementazione della seconda ipotesi di soluzione tecnica consistente nell’inserimento in fattura a cura del consolidatore dell’indicazione “spedita entro il xx/xx/xxx” gli orientamenti sono differenti soprattutto in ragione del fatto che alcuni soggetti (i consolidatori/stampatori) verrebbero maggiormente impattati dal punto di vista operativo e dei necessari investimenti conseguenti dall’adozione di questa soluzione, mentre altri (gli operatori postali che effettuano il recapito) sostanzialmente esclusi.

O.2. Fulmine Group S.r.l. ed il Consorzio AREL dichiarano che tale soluzione è condivisibile in parte per l’implementazione della norma – ex legge di bilancio 2018 art.

9, comma 1- a garanzia della tutela sostanziale dell'utenza e del bilanciamento degli interessi di tutti gli attori coinvolti nell'intero processo produttivo sia a monte che a valle dell'attività di recapito, tenuto conto altresì del *focus* condotto a livello internazionale dall'Autorità circa la "scarsa rilevanza del fenomeno e dell'assenza di una regolamentazione specifica". Secondo Fulmine ed il Consorzio AREL ma anche secondo le unanime posizioni degli operatori postali intervenuti ai tavoli tecnici, è realizzabile solamente l'ipotesi di indicare in fattura "spedita entro il ..." a cura del consolidatore/stampatore, la data coincidente con quella della data di stampa a cui occorre aggiungere il lasso temporale, così come definito contrattualmente con le stesse *utilities*, prima dell'immissione nella rete postale. Qualora l'Autorità ritenesse che debba essere fornito il suddetto servizio è necessario che siano comunque recuperati i costi aggiuntivi da questo generati, non sostenibili ai prezzi attuali e che i mittenti non riconoscerebbero. Sarebbe quindi necessario un intervento tariffario regolato da parte dell'Autorità, al fine di evitare distorsioni competitive a favore di aziende con maggiori capacità finanziarie. Il costo aggiuntivo è ipotizzabile in almeno il 10% dei prezzi offerti. Infine le due Società ritengono che tale soluzione sia quella meno onerosa da un punto di vista economico/finanziario perché non impatterebbe sugli attuali processi degli operatori postali, ad esclusione dei costi aggiuntivi di *call center*.

O.3. La Società Mail Express Poste Private S.r.l. ritiene che la seconda soluzione tecnica, pur potendo indicare in fattura esclusivamente una data presunta, sia la soluzione migliore, in quanto non comporta oneri aggiuntivi per gli operatori postali.

O.4. Secondo la Società Nexive S.p.A. la soluzione proposta dall'Autorità, sebbene sia quella preferibile, comporta alcune criticità. Poiché il consolidatore stampa la data prima di affidare la corrispondenza all'operatore postale, il ritardo eventualmente accumulato dallo stampatore nell'affidare la corrispondenza all'operatore postale potrebbe in alcuni casi portare ad indicare una data di spedizione errata. Pertanto, per essere una soluzione sicura ed efficiente, la data di spedizione dovrebbe essere stabilita almeno a 5 giorni dalla data di ricezione dei flussi da parte dello stampatore (j+ 5, indicando con "j" il giorno di ricezione dei flussi per la stampa). Si ritiene in questo modo che i termini siano sufficienti a tutelare, almeno in via ordinaria, l'operatore postale da eventuali ritardi nel passaggio dallo stampatore all'operatore postale. Nel caso, tuttavia, di ritardi ulteriormente imprevedibili e straordinari, scioperi o altre cause di forza maggiore, l'operatore postale dovrebbe poter avere la possibilità di essere autorizzato a non accettare la corrispondenza. Tale possibilità dovrebbe essere garantita anche in caso di errore materiale da parte dello stampatore nell'apporre la data. Si ritiene che, in questo caso, occorranو regole certe anche perché potrebbe non raggiungersi un accordo sui termini temporali da utilizzare tra stampatore e operatore postale al momento della consegna della corrispondenza. In conclusione, affinché la dicitura "spedita entro il xx/xx/xxxx" apposta dal consolidatore all'interno della fattura, sia idonea a garantire la tutela dell'utente e a raggiungere il fine individuato dalla normativa, dovrebbe sempre essere garantita la possibilità di riscontro mediante

confronto con la data di accettazione che risulta sempre disponibile solo nei sistemi di reportistica di Nexive.

O.5. Poste Italiane S.p.A., afferma che la seconda soluzione tecnica rappresenta il miglior *trade off* tra la minimizzazione degli impatti per la filiera logistica nel suo complesso e la trasmissione all'utenza di informazioni sulle tempistiche di invio della fattura che possono aumentare la trasparenza dei rapporti con il fatturatore. Secondo Poste Italiane la soluzione potrebbe basarsi sull'immissione da parte del *service* di stampa, all'interno del documento di fattura, di una data massima di spedizione ("spedita entro il xxx") calcolata secondo un algoritmo che consideri la data di ricezione della documentazione elettronica da parte del *service* e le tempistiche massime di stampa e consegna all'operatore postale (SLA) concordate tra i mittenti ed il *service* medesimo. Poste Italiane ritiene altresì necessario definire, in via preliminare, le modalità tecniche di introduzione dell'indicazione di stampa, (come ad esempio il tema del posizionamento del testo che andrebbe stabilito con i consolidatori, l'individuazione dell'algoritmo di calcolo della tempistica massima, ecc....), al fine di velocizzare l'implementazione di tale soluzione e quindi di ridurre i costi. In merito alle preoccupazioni espresse dall'Autorità relative alla mancanza di certezza della data di spedizione, Poste Italiane ritiene che tali dubbi possano essere superati dal fatto che la data da indicare in fattura, in quanto data "massima", è cautelativa nei confronti dell'utente. Se, infatti, l'unico vantaggio concreto per l'utente collegato alle nuove tutele introdotte dalla legge di stabilità è quello di sapere se un documento è stato postalizzato in ritardo rispetto alla scadenza per il pagamento, la data "massima" presuppone che il mittente abbia inviato il documento in una certa data (quella "massima", appunto) o se mai prima di quella data, ma comunque mai dopo (salvo però situazioni straordinarie di ritardi maturati dal *service* che comunque pare ragionevole gestire caso per caso). La Società afferma pertanto che, in un'ottica di tutela sostanziale dell'utenza e contemporaneamente di contenimento dell'*effort* richiesto alla filiera industriale, la seconda soluzione tecnica appare percorribile, non riducendo il livello di protezione dell'utenza rispetto alla terza soluzione tecnica proposta dall'Autorità.

O.6. Secondo Xplor Italia la seconda soluzione tecnica, oltre a presentare delle criticità tecniche, non garantirebbe comunque la certezza della data di spedizione che risulta invece essere il requisito richiesto dalla legge di bilancio, come peraltro sottolineato a più riprese dall'Autorità nell'ambito dei tavoli tecnici come elemento fondante della normativa vigente.

Le osservazioni delle Associazioni dei Consumatori

O.7. Secondo Cittadinanzattiva, Federconsumatori e ADUSBEF e U.Di.Con., la seconda ipotesi di soluzione non è attuabile perché non individua con certezza una data di consegna al vettore postale, né fa presumere una successiva data certa di consegna all'utente finale.

O.8. A tutte le associazioni appare infatti pacifico che la legge di Bilancio 2018 demanda all'Autorità di stabilire le modalità tecniche ed operative che il servizio postale deve osservare in particolare per assicurare, la certezza della data di spedizione delle fatture. Stampare pertanto, una data presunta in luogo di una data certa, appare non coerente con la norma in attuazione in quanto il consumatore non sarebbe affatto tutelato non potendo in caso di inefficienza del servizio di recapito o, peggio, di mancata consegna, facilmente individuare la responsabilità del disservizio.

Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità

O.9. AIGET ritiene che la seconda soluzione non permetterebbe di individuare con certezza la data di spedizione delle fatture, che rappresenta invece l'obiettivo dettato dalla legge di bilancio.

O.10. Anigas e Assogas valutano negativamente la seconda soluzione in quanto estremamente generica/indeterminata e come tale non espressiva di quella certezza nella individuazione della data di spedizione delle fatture ai clienti finali cui mira la legge di bilancio. Inoltre ad avviso dei gestori tale soluzione non risulta compatibile con le previsioni regolatorie di settore.

O.11. Elettricità Futura ritiene, come affermato già per la prima soluzione, che anche la seconda non risulta applicabile in base al dettato normativo in quanto non garantisce al cliente finale la certezza della data di spedizione della fattura e prevede un onere a carico di un soggetto diverso da quello previsto dalla legge di bilancio che fa esplicito riferimento all'operatore postale. Tale soluzione risulta inoltre incompatibile con le previsioni della delibera dell'ARERA n. 501/14 che non prevede di riportare in bolletta l'informazione sulla data di spedizione.

O.12. Enel S.p.A. non condivide la seconda soluzione poiché l'indicazione "spedita entro il xxx" non presenta i requisiti di certezza e chiarezza richiesti dalla legge di bilancio, in quanto trattasi di data stimata e non rilevata. Inoltre anche questa soluzione sarebbe inattuabile per incompatibilità con la regolazione di settore (delibera dell'ARERA n. 501/14 e s.m.i).

O.13. Eni gas e luce S.p.A. non condivide la seconda soluzione tecnica in quanto l'inserimento di una data puramente indicativa, stante le stime di calcolo dei tempi di invio che sarebbero effettuate, sembra abbia una limitata utilità verso il cliente finale, contrariamente all'esigenza di certezza richiesta dalla legge di bilancio.

O.14. Utilitalia non condivide tale soluzione la quale presenta numerose incertezze interpretative e in ogni caso, prevede anche un processo di difficile e complessa attuazione che non sarebbe in grado di garantire la certezza in merito alla data di spedizione dei documenti di fatturazione ai clienti finali, disattendendo le disposizioni di legge.

Le valutazioni tecnico - operative dell'Autorità

V.1 Come già esposto nell'ambito della consultazione pubblica, la criticità evidente della seconda soluzione tecnica riguarda la mancata certezza della data apposta sulla

fattura che anche i soggetti rispondenti non hanno dimostrato di poter garantire in particolare per le seguenti ragioni:

- si tratta di una data stimata che deriva dalle tempistiche definite negli SLA medi presenti nei contratti tra i clienti mittenti e gli stampatori/consolidatori. Tali SLA, peraltro, possono anche differire sostanzialmente tra un rapporto contrattuale e l'altro a seconda delle parti coinvolte nel processo industriale;
- presuppone, come evidenziato dagli operatori, che non si verifichino “anomalie” di processo nelle fasi successive alla fase di stampa (quali imprevedibili ritardi / scioperi / altre cause di forza maggiore) e prima della accettazione della corrispondenza da parte dell'operatore postale scelto per il recapito.

L'indicazione, pertanto, non può ritenersi del tutto coerente con il dato testuale della previsione legislativa e avrebbe un impatto esclusivamente sui costi e i processi dei soli consolidatori/stampatori.

Quesito n. 3

Quali sono gli orientamenti in merito alla soluzione tecnica consistente nella stampa sulla busta contenente la fattura, a cura dell'operatore postale, della data di spedizione intesa come la data di accettazione/ingresso nella sua rete di recapito postale?

Le osservazioni degli operatori postali

O.1. La Società Fulmine Group e il Consorzio AREL non condividono la terza soluzione tecnico/operativa a causa dei sostanziali oneri economici e all'allungamento dei termini del servizio che inevitabilmente deriverebbero da tale adempimento in quanto inciderebbe in modo rilevante sul processo produttivo e di conseguenza sugli SLA previsti nei vari contratti con i gestori di servizi di pubblica utilità. Nello specifico, infatti, la suddetta soluzione impone significativi costi addizionali per gli operatori postali, dovuti ad ulteriori e onerose attività *extra*, in particolare la stampa della data di presa in carico su ogni singola busta, che implica necessariamente una nuova lavorazione nel centro di accettazione. Da un punto di vista operativo Fulmine ed il Consorzio AREL affermano infatti che, rispetto al processo produttivo attuale, sarebbe necessario introdurre una ulteriore fase produttiva con conseguente aggravio sui costi di produzione/investimenti in un mercato postale già fortemente penalizzato dalla contrazione dei volumi e, quindi in sostanziale declino. L'impatto (tempi /costi) ricadrebbe maggiormente sugli operatori postali più piccoli che non potrebbero sostenere gli investimenti addizionali necessari per meccanizzare tali attività, essendo impossibile, dati i bassi volumi gestiti, il loro ammortamento in tutti i casi di commessa la cui esecuzione è di breve periodo (di solito assegnate con gara pubblica, si pensi all'operatore locale che si aggiudica le bollette dell'acquedotto o gas della propria città) e di durata non certa per periodi lunghi (i contratti hanno durata massimo biennale/triennale), visto che i clienti per ottenere prezzi più bassi cambiano spesso

fornitore. Pertanto, la soluzione proposta metterebbe un freno alla concorrenza nel settore del recapito delle bollette, in controtendenza con l'attuale normativa. Il costo finale dell'operazione, che dovrebbe essere posto in gara come fisso al pari dei costi per la sicurezza del lavoro, ricadrebbe sicuramente sui clienti finali, i cittadini, sotto la voce in bolletta: "spese postali", e quindi proprio a carico di chi si vuol salvaguardare da eventuali more, che nella maggior parte dei casi vengono annullate dalla *utility* a semplice richiesta. Ovviamente nessun operatore può essere responsabile di comportamenti commerciali delle *utilities*. Ai suddetti oneri va aggiunto un ulteriore costo: quello determinato da un maggior numero di chiamate ai servizi di *call center* degli operatori postali, verosimilmente spesso improprie perché per il destinatario della fattura rimane comunque difficile comprendere le reali responsabilità dell'eventuale ritardo. Ne consegue che una valutazione dell'onere economico della soluzione tecnica proposta accresce per gli operatori postali il costo complessivo del servizio di una percentuale stimabile, secondo Fulmine Group e il Consorzio AREL fra il 35% e il 55% del prezzo offerto. Per non compromettere il loro peraltro precario equilibrio economico, tale onere dovrebbe essere interamente trasferito sui prezzi del servizio. Tale aumento dei costi produttivi per tutti gli operatori postali che gestiscono fatture di *utilities*, distorcerebbe la concorrenza creando uno svantaggio competitivo per i piccoli operatori. Infatti, il fornitore del servizio universale, godendo di una quota di mercato del 70-80% e quindi di elevati volumi, sarebbe in grado di ammortizzare più facilmente gli investimenti necessari per stampare la data sulle buste rispetto agli operatori più piccoli. Ovvero gli *extra*-costi unitari determinati dal provvedimento sarebbero certamente in rapporto più elevati per gli operatori più piccoli rispetto a quelli di Poste Italiane. In sostanza, dunque, Poste si troverebbe nella condizione di poter applicare al cliente finale prezzi più bassi e, quindi, di acquisire un vantaggio competitivo rispetto agli operatori alternativi che vedrebbero ulteriormente compromessa la capacità di competere con il fornitore del servizio universale ad "armi pari" per l'acquisizione di tale tipologia di clientela che ha per gli operatori postali alternativi un peso rilevante. La soluzione proposta, aggiunge Fulmine, per essere applicabile comporterebbe, la definizione di una sorta di "sovra-prezzo" regolamentato, che, tuttavia, andrebbe definito in modo da evitare distorsioni competitive (ad esempio andrebbero cioè considerati i costi unitari inferiori sostenuti da Poste Italiane rispetto a quelli maggiori degli altri operatori postali).

O.2. La Società Mail Express afferma che è necessario dover introdurre un ulteriore fase produttiva per inserire la data sulla busta. La Società aggiunge che il costo di stampa su ciascuna busta di un dato variabile è, secondo le sue valutazioni, di circa € 0,10 + IVA a busta. Pertanto, l'implementazione di tale soluzione comporterebbe, oltre ad un aumento dei tempi di lavorazione, anche un aumento delle tariffe applicate che si tradurrebbe senza dubbio in maggiori costi per l'utenza destinataria delle fatture.

O.3. La Società Nexive S.p.A. non ritiene efficiente la soluzione proposta perché non sostenibile da parte degli operatori postali in quanto comporta un aggravio di tempistiche e costi per la gestione del processo logistico. Si tratta in sintesi di far

passare una alla volta le buste già accettate in una macchina dedicata dotata di timbratrice e questo passaggio - che dovrebbe ragionevolmente essere fatto di notte quando il personale addetto non è impegnato in altre attività - comporterebbe un necessario allungamento dei tempi che intercorrono dall'accettazione al recapito, al punto che risulterebbe impossibile rispettare gli SLA pattuiti con i clienti.

O.4. Poste Italiane S.p.A. afferma che l'opzione in questione presenta impatti estremamente ingenti e non proporzionali rispetto ai presunti effetti in termini di una migliore tutela dell'utenza rispetto alle opzioni, meno impattanti, sopra trattate. Al fine di dare evidenza dell'impatto in termini economici delle modifiche alle operazioni postali funzionali all'apposizione, sugli invii di posta *bulk* contenenti fatture, della data di spedizione all'atto dell'immissione dell'invio stesso nel circuito postale, ha riportato elementi di sintesi dei relativi costi di attuazione evidenziando come l'onere collegato alle implementazioni sia tale da aggravare in maniera sostanziale il già complesso equilibrio contabile del *segment* postale. Ad ogni modo, secondo Poste Italiane pur volendo muoversi nell'ipotesi di "bollatura in accettazione" (senza considerare gli impatti economici collegati), permangono seri dubbi di natura applicativa. Ad esempio, considerato che la busta non ha alcun legame con il suo contenuto (ovvero la busta non presenta alcun codice o altro meccanismo che la colleghi univocamente alla fattura in essa contenuta), l'apposizione del timbro sulla busta espone il mittente (e, in ultima analisi, l'operatore postale) a controversie strumentali sollevate dal destinatario, che può inserire la fattura contestata in una qualsiasi busta dello stesso fatturatore con data di accettazione diversa. Un simile sistema, dunque, depotenzierebbe paradossalmente le "armi" in mano del destinatario, visto che il mittente potrebbe sempre opporre la summenzionata eccezione, vanificando il reclamo (a differenza di quanto accadrebbe con la seconda soluzione ("spedita entro il ..."), che appare molto più tutelante, poiché - in tal caso - la data sarebbe riportata direttamente in fattura. Sempre sul fronte operativo, si consideri che l'attività aggiuntiva di timbratura, non eseguibile in parallelo con le normali attività del processo (e dunque oggetto di una nuova – ed aggiuntiva fase del processo), potrebbe far allungare di un giorno o più i livelli di servizio del prodotto (penalizzando anche in questo caso i destinatari della comunicazione, proprio sul "terreno" della puntualità del recapito delle fatture che la norma vorrebbe garantire). Inoltre, come Poste Italiane ha più volte evidenziato nell'ambito del tavolo tecnico, si appesantirebbero nuovamente i processi di lavorazione della posta "*bulk*", tornando addirittura indietro rispetto ai flussi di processo disegnati nel 2006 con le Condizioni Tecniche Attuative della Posta Massiva (di fatto divenute un punto di riferimento per l'intero mercato) che prevedono che gli stampatori consegnino all'operatore postale scatole contenenti invii indirizzati ad una medesima destinazione (che, pertanto, sono attualmente trasportate direttamente presso il CMP di destinazione). In altri termini, non potrebbero più essere eseguite le attività c.d. di "trabalzo" verso i bacini del Centro di Ripartizione in Arrivo (cd. "CRA"), in quanto gli invii dovrebbero essere comunque immediatamente "trattati" all'atto della presa in carico da parte dell'operatore postale (cd. "CRP"). Ai fini di una migliore e più approfondita comprensione degli effetti

sinteticamente sopra espressi, si sono forniti anche degli elementi di dettaglio sui nuovi processi industriali necessari e i relativi presunti costi di implementazione.

O.5. Ad avviso di Xplor Italia la terza soluzione è la soluzione più pertinente e appropriata per il rispetto di quanto richiesto nei termini legislativi. L'operatore postale è l'unico soggetto della filiera in grado di avere assoluta certezza del momento in cui la busta (fattura /bolletta) è effettivamente stata spedita. È infatti in capo all'operatore postale la raccolta e distribuzione (nei propri *hub* di smistamento) della posta cartacea. L'apposizione del timbro con data postale di ingresso della busta nel circuito di distribuzione deve quindi essere effettuata dai sistemi di smistamento e *delivery* dell'operatore postale.

Le osservazioni delle Associazioni dei Consumatori

O.6. Secondo Cittadinanzattiva la stampa sulla busta della data di spedizione è utile ma non individua una data certa di consegna al consumatore perché individua unicamente una data certa di accettazione/ingresso nella rete di recapito postale. Secondo tale soluzione, la fattura potrebbe anche rimanere in giacenza per responsabilità dell'operatore locale prima della consegna effettiva al cliente.

O.7. Federconsumatori e ADUSBEP affermano che la terza soluzione sia l'unica idonea a soddisfare le disposizioni normative e non vedono particolari difficoltà tecniche nella sua implementazione né tantomeno la ritengono particolarmente gravosa per gli operatori postali, alcuni dei quali, peraltro, già dispongono di sofisticati sistemi di tracciabilità della corrispondenza. Secondo le due associazioni infine l'indicazione da parte dell'operatore postale della data di spedizione sulla busta contenente la fattura, consente al consumatore di accedere ad una data certa ai fini dell'attribuzione di una responsabilità univoca dell'eventuale ritardo.

O.8. U.Di.Con. afferma che tale ipotesi di soluzione, appare certamente preferibile rispetto alle altre nonché indubbiamente più aderente al dettato normativo di cui all'art. 1, comma 9, della legge di bilancio 2018. La dicitura sulla busta "spedita il xx/xx/xxxx" da intendere quale data di accettazione/ingresso della corrispondenza nella rete dell'operatore postale, individua un momento determinato di ricezione della posta, che a completamento dei passaggi intermedi (dalle *utilities* al consolidatore per la stampa ed infine all'operatore postale) è da inviare al recapito. In tal modo, anche calcolando in modo oggettivo il tempo trascorso tra la data stampata sulla busta e quella di effettiva ricezione al destinatario, è certamente più semplice ancorare eventuali responsabilità in caso di disservizi e/o inefficienze relativi a ritardata o mancata consegna. Tale modalità appare garantire al consumatore maggiore tutela. In ogni caso si rileva che appare indispensabile implementare anche per le spedizioni di bollette cartacee negli altri mercati di servizi di pubblica utilità, una regolamentazione di settore come quella prevista nella delibera dell'Autorità n. 179/03/CSP relativa al settore delle comunicazioni elettroniche. A completamento di quanto sopra argomentato, U.Di.Con.

ritiene che ai fini di una piena tutela del consumatore sarebbe auspicabile un ulteriore intervento da parte dell'Autorità che dovrebbe imporre alle Società che recapitano la c.d. posta massiva un obbligatorio sistema di tracciabilità della corrispondenza a garanzia dell'effettiva consegna. Potrebbe accadere infatti, che seppur impressa la data sulla busta ciò non sia sufficiente a tutelare il consumatore dai pericoli di possibile distruzione e/o occultamento di corrispondenza. In tal caso l'utente finale non entrerà mai in possesso della corrispondenza, ovvero ne avrà conoscenza solo in un secondo momento, subendo comunque notevoli danni economici.

Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità

O.9. Secondo AIGET la terza soluzione è la più idonea da adottare, ma, al fine di fornire la certezza della data di spedizione e responsabilizzare l'intera filiera, l'associazione auspica che l'implementazione della terza soluzione non comporti insostenibili aumenti di costo del servizio postale e che venga realizzato uno strumento di censimento della data di spedizione su un apposito portale, in modo che anche i venditori e non solo i clienti finali, siano informati in merito al momento in cui la singola bolletta viene introdotta nella rete postale.

O.10. Anigas e Assogas reputano la terza soluzione la più idonea da adottare al fine di fornire la certezza della data di spedizione, sottolineando l'opportunità di porre attenzione ai possibili incrementi di costi del servizio effettuati da parte degli operatori postali. Nell'ottica di ottimizzazione del sistema proposto i gestori affermano che si potrebbe valutare la definizione di procedure volte a far conoscere la data di spedizione non solo al cliente finale ma anche all'operatore attraverso canali informatici dedicati.

O.11. Elettricità Futura ritiene che la terza soluzione sia la migliore, in quanto sia l'unica effettivamente applicabile per dare seguito a quanto previsto dalla legge di bilancio.

O.12. Enel S.p.A. condivide la terza soluzione in quanto ad avviso del gestore è l'unica che corrisponde a quanto richiesto dalla legge di bilancio 2018.

O.13. Eni gas e luce S.p.A. condivide la terza soluzione, anche se, comporterà un nuovo processo per gli operatori postali e potrà determinare un impatto sui costi del servizio da dover monitorare. In merito alla corretta individuazione della data di accettazione/ingresso nella propria rete, richiede all'Autorità di definire univocamente la data che gli operatori postali dovranno stampare per garantire uniformità di comportamento tra le diverse Società a vantaggio della parità di trattamento dei clienti finali.

O.14. Utilitalia ritiene che la terza soluzione sia la più idonea e corretta a realizzare gli obiettivi previsti, nonché il metodo relativamente più semplice da implementare. Il gestore suggerisce inoltre opportuni accorgimenti e riflessioni affinché i possibili costi della attività postali non siano sovrastimati e non gravino sugli operatori dei servizi pubblici.

Le valutazioni tecnico - operative dell'Autorità

V.1. La terza soluzione sembrerebbe, in prima analisi essere quella più coerente con il dettato della norma della legge di bilancio, sebbene possa comportare un aggravio in termini di investimenti e costi operativi per gli operatori postali.

V.2. Questa soluzione infatti è l'unica che fornisce la certezza della data di spedizione consentendo quindi all'utente finale di individuare più facilmente le responsabilità di eventuali ritardi nel recapito delle bollette soprattutto nel caso sia possibile confrontare tale data con le informazioni derivanti da una regolamentazione di settore come quella adottata, per esempio nelle comunicazioni elettroniche con la citata delibera n.179/03/CSP.

V.3. Per quel che concerne le criticità "operative" come sollevato da alcuni operatori, riguardanti la possibilità del verificarsi di comportamenti scorretti da parte dell'utente finale il quale potrebbe far ricorso all'utilizzo di una busta non corrispondente alla fattura in essa contenuta, esponendo quindi il mittente (gestore di servizi di pubblica utilità) a controversie strumentali, si ritiene che il manifestarsi di tali eventi eccezionali non costituisca alcun limite all'implementazione della terza soluzione in quanto l'Autorità, anche nell'eventuale sede di controversia, dispone di idonei strumenti di vigilanza in grado di accertare i fatti e le responsabilità, così come previsto dalla normativa vigente. Tali remote ipotesi, pertanto, non possono essere considerate un ostacolo all'applicazione di una soluzione che invece conferisce certezza e sicurezza della data di spedizione delle fatture, come richiesto dalla legge di bilancio.

V.4. In merito all'esigenza rappresentata da alcuni gestori di servizi di pubblica utilità di conoscere la data apposta dall'operatore postale sull'involucro contenente la fattura, si evidenzia che, come emerso nell'ambito dei tavoli tecnici, gli operatori postali sono in possesso di tutte le informazioni di processo relative alla produzione e spedizione delle fatture e pertanto tale scambio di informazioni potrà essere utilmente ricondotto e gestito nell'ambito dei contratti sottoscritti tra il gestore di servizi di pubblica utilità (mittente) e l'operatore postale.

V.5. Tuttavia, ci si deve soffermare sul tenore testuale della norma (l'art. 9 della legge di bilancio) che impone di rendere certa la data di spedizione della fattura attraverso "modalità tecniche ed operative": l'espressione è generica e non specifica che l'apposizione dell'indicazione della data sull'invio, o sul suo contenuto, sia l'unico strumento che consenta di assicurare "la certezza della data di spedizione". Il fine perseguito dal legislatore è quello di evitare che i ritardi da parte dell'esercente del servizio di pubblica utilità nella gestione delle fatture, e in particolare, quelli antecedenti alla data di spedizione, siano causa anche di eventi pregiudizievoli per gli utenti (applicazione di interessi di mora, interruzione del servizio per mancato pagamento).

V.6. Pertanto, a fronte delle finalità sostanziali perseguite dal legislatore, la modalità tecnica della stampa della data di spedizione, seppure in astratto accettabile sotto il profilo dell'ossequio formale al dato testuale, non è l'unico strumento a disposizione per

assicurare certezza alla data di spedizione; la soluzione della stampa della data, inoltre, potrebbe essere non del tutto soddisfacente e rispondente alle finalità perseguite (ad esempio non assicura la tempestiva tutela dell'utente), mentre nel contempo risulta essere particolarmente onerosa per gli operatori postali.

V.7. A tale ultimo proposito, occorre considerare che l'assoluta maggioranza dei soggetti che emettono la fattura (i gestori dei servizi di pubblica utilità) sono gli unici, dell'intera filiera, in possesso di tutte le informazioni sull'intero ciclo di lavorazione della fattura: dalla data di elaborazione a quella di invio delle fatture per la stampa, dalla data di consegna delle fatture imbustate all'operatore postale fino, addirittura (ove si utilizzino servizi con rendicontazione della consegna) alla data di recapito al destinatario.

V.8. Si potrebbe, dunque, affermare che, poiché attualmente i gestori dei servizi di pubblica utilità (i c.d. fatturatori) utilizzano in larghissima maggioranza i servizi tracciati, essi hanno già a disposizione tutti i dati di lavorazione e quindi sono pienamente in grado di evitare che possano essere avviate iniziative pregiudizievoli nei confronti dei loro utenti (richiesta di interessi, interruzione del servizio). In pratica, sarebbe forse possibile evitare già a monte (attraverso, ad esempio, un intervento regolamentare *ex ante*) che i gestori dei servizi di pubblica utilità, che si ripete, nella stragrande maggioranza, conoscono tutte le tappe del flusso di lavorazione, possano assumere iniziative ingiustificate nei confronti degli utenti (es. solleciti di pagamento per fatture non ancora consegnate).

V.9. Una ulteriore possibile soluzione ai disservizi lamentati dagli utenti potrebbe essere quindi ricercata all'interno delle procedure di pagamento e di sollecito del singolo gestore del servizio di pubblica utilità, ferma restando la loro conoscenza della data di spedizione attraverso l'ordinaria tracciatura dell'invio.

V.10. In tal modo informazioni certe sulla data di spedizione (di cui già i c.d. fatturatori dispongono attraverso la tracciatura) potrebbero essere fornite anche dall'operatore postale, ma solo in via eventuale e su richiesta dell'utente, ove dovessero sorgere controversie con il gestore del servizio di pubblica utilità su tale specifico punto. Altro intervento che, in astratto, potrebbe essere preso in considerazione riguarda la possibilità di prevedere nella regolamentazione di settore, in analogia a quanto stabilito nella direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla delibera n. 179/03/CONS, una tempistica, con l'indicazione di termini cautelativi, per l'invio della fattura all'utente. Ciò consentirebbe a quest'ultimo di conoscere con ampio anticipo il corrispettivo dovuto all'operatore e di rispettare così i termini di scadenza dello stesso.

V.11. A tale ultimo proposito si osserva, infatti che, la terza ipotesi di soluzione, benché idonea a garantire il massimo grado di certezza della data di spedizione attraverso lo strumento della stampa, determina oggettivamente un impatto rilevante sugli operatori postali perché comporta una totale ridefinizione del processo di smistamento di invii, con possibili ripercussioni negative sulle tempistiche del servizio.

V.12. In effetti, tale onere potrebbe essere riconosciuto solo a seguito di una, non facile, revisione dei contratti in essere con i gestori dei servizi di pubblica utilità.

V.13. A seguito dei suddetti approfondimenti, l'Autorità tenuto conto dell'elevata onerosità in termini di costi e di processo che comporterebbe l'applicazione della terza ipotesi di soluzione tecnica e della constatazione che il fenomeno del ritardato/mancato recapito delle fatture nell'ultimo biennio risulta essere stato piuttosto contenuto, ritiene di proporre in una seconda consultazione pubblica una quarta soluzione descritta nel terzo paragrafo del presente documento.

Quesito n. 4

Si condividono le considerazioni dell'Autorità in merito alla tempistica di attuazione delle nuove modalità tecniche e operative?

Le osservazioni degli operatori postali

O.1. Fulmine e Consorzio AREL ritengono che il periodo transitorio di 6 mesi non rappresenta un tempo congruo a consentire agli operatori postali l'adeguamento dei propri sistemi operativi senza indicare un nuovo termine di riferimento.

O.2. Mail Express ritiene che il periodo transitorio di 6 mesi potrebbe essere congruo.

O.3. La Società Nexive S.p.A. non fornisce alcun contributo al quesito.

O.4. Poste Italiane ritiene che le tempistiche ipotizzate dall'Autorità di 6 mesi siano compatibili unicamente con l'implementazione delle prime due opzioni ("data SDI" e "spedita entro il"). Riguardo alla terza opzione, l'eventuale applicazione di un modello di bollatura degli invii non risulta compatibile con il termine di 6 mesi, ferma restando l'impossibilità di indicare al momento un termine ultimo compatibile con l'effort richiesto.

O.5. Xplor Italia non è in grado di dare una valutazione tecnica sulle tempistiche realmente necessarie per adeguare i flussi e processi gestionali da parte dell'operatore postale.

Le osservazioni delle Associazioni dei consumatori

O.6. Cittadinanzattiva, non ritiene adeguata la tempistica proposta alle esigenze di tutela dell'utenza finale.

O.7. Federconsumatori e ADUSBEF affermano che le imprese abbiano già a disposizione strumenti efficaci per garantire l'attuazione della soluzione proposta e che, pertanto, il periodo transitorio di 6 mesi dalla pubblicazione della delibera finale debba essere considerato sovrabbondante.

O.8. U.Di.Con. ritiene che la tempistica sia condivisibile ed idonea ad evitare dilazioni. Il periodo di 6 mesi individuato dall'Autorità quale periodo transitorio, appare

congruo e sufficiente a consentire i necessari adeguamenti da parte degli operatori postali che dovranno procedere alla stampa della data di spedizione sulla busta che contiene la fattura.

Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità

O.9. AIGET e Elettricità Futura non hanno fornito alcun contributo a tale quesito.

O.10. Anigas e ASSOGAS affermano in linea generale che il periodo transitorio di 6 mesi appare ragionevole e congruo e si riservano comunque successive valutazioni in merito alla soluzione finale che sarà individuata e ad eventuali impatti di essa sull'operatività delle associate.

O.11. Enel S.p.A. non ha osservazioni in merito alla congruità dei tempi proposti per l'adeguamento dei sistemi produttivi degli operatori postali.

O.12. Eni gas e luce S.p.A. in via generale considera il termine proposto come congruo per le modifiche dei processi e dei sistemi informativi (sia degli operatori postali che di altri operatori eventualmente impattati). Tuttavia il gestore si riserva valutazioni successive alla lettura finale del provvedimento che sarà adottato, in modo da analizzare ogni possibile impatto anche rispetto ad eventuali previsioni regolatorie definite dall'ARERA.

O.13. Utilitalia ritiene che un periodo transitorio di 6 mesi possa rappresentare una soluzione coerente per permettere agli operatori postali di adeguare i propri processi al fine di apportare la data di spedizione sulle buste che contengono le fatture.

Le valutazioni tecnico - operative dell'Autorità

V.1. L'Autorità ritiene che un periodo transitorio di 6 mesi dalla pubblicazione della delibera finale, anche in considerazione delle genericità delle osservazioni pervenute sul tema da parte in particolare degli operatori postali, possa essere considerato congruo per gli operatori postali per adeguare i propri sistemi produttivi al fine di procedere alla stampa della data di spedizione sulle buste che contengono le fatture.

3. Sintesi dei contributi dei partecipanti alla seconda consultazione pubblica di cui alla delibera n. 55/19/CONS e valutazioni conclusive dell'Autorità

Nel presente paragrafo sono sinteticamente riportati per ciascun quesito i contenuti dei contributi ricevuti dai partecipanti alla seconda consultazione pubblica di cui alla delibera n. 55/19/CONS e le valutazioni conclusive dell'Autorità.

Quesito n. 5

Si condivide l'orientamento dell'Autorità di imporre agli operatori postali l'obbligo, nell'ambito della risposta ad un reclamo dell'utente o nell'ambito di una procedura di conciliazione o di controversia, di fornire informazioni dettagliate sia all'utente che al gestore del servizio sull'intera tracciatura e quindi sulle date di compimento delle varie fasi del servizio postale?

Le osservazioni degli operatori postali

O.14. In merito all'implementazione della quarta ipotesi di soluzione tecnica consistente nell'obbligo in capo agli operatori postali, nell'ambito della risposta scritta ad un reclamo dell'utente o nell'ambito di una procedura di conciliazione o di controversia, di fornire informazioni dettagliate sia all'utente che al gestore del servizio sull'intera tracciatura e quindi sulle date di compimento delle varie fasi del servizio postale Assopostale e Citypost condividono l'orientamento dell'Autorità con alcune precisazioni: nel caso di reclamo o di procedura di conciliazione o di controversia, i due operatori sono in grado di fornire le informazioni sulla tracciatura per le seguenti fasi:

- data di postalizzazione e data di accettazione sulla filiale incaricata del recapito, per tutti i flussi gestiti;
- in aggiunta alle date di compimento delle fasi sopra dette, e solo per i flussi per i quali viene erogato il servizio di data e ora certa, anche la data di recapito;
- qualora l'operatore abbia in carico le fasi di elaborazione dati e di stampa, oltre al recapito, saranno rese disponibili la data di caricamento dei flussi e la data di stampa.

O.15. Assopostale e Citypost osservano inoltre che dovrà essere indicato l'intervallo temporale per il quale vi è l'obbligo per l'operatore postale di conservazione dei dati di tracciatura e i tempi di risposta, non inferiori a 30 giorni, entro i quali lo stesso operatore dovrà fornire le informazioni richieste.

O.16. Consorzio A.R.E.L. ritiene condivisibile la quarta soluzione prospettata in quanto la stessa non comporterebbe un aggravio di costi negli attuali processi operativi degli operatori postali avendo a disposizione, in tutte le fasi del ciclo produttivo di lavorazione informazioni sull'intera tracciatura dell'invio atte a soddisfare la tutela dell'utenza. Il Consorzio osserva, inoltre, che è indispensabile che il reclamo dell'utente sia presentato in forma scritta nel rispetto della regolamentazione in materia.

O.17. La Società Nexive S.p.A. evidenzia preliminarmente che il prodotto offerto da parte della Società alle *utilities* è dotato della tecnologia "*Formula Certa*" analogamente ai restanti prodotti presenti nel portafoglio. Nel dettaglio, tutte le buste recapitate da Nexive, indipendentemente dal prodotto (posta descritta e indescritta), presentano un codice a barre registrato nei sistemi informatici al quale sono associati i dati del mittente/cliente e del destinatario. In fase di consegna, i portalettere leggono il *barcode*

con il palmare in dotazione che associa la data, l'ora e le coordinate GPS del punto di lettura.

O.18. Pertanto la Società afferma che i gestori dei servizi di pubblica utilità, clienti di Nexive, sono già ad oggi in grado di conoscere tutte le fasi del processo, dalla data di elaborazione della fattura alla data di recapito della stessa al destinatario, grazie al servizio di rendicontazione della consegna messo a disposizione da Nexive ai propri clienti. Attraverso l'area "*track & trace*" del portale "*Formula Certa*", il cliente/mittente può ricercare tutte le spedizioni affidate a Nexive. Il sistema fornisce indicazioni della posizione della busta e delle tempistiche.

O.19. Contestualmente anche il destinatario può avere accesso, inserendo il *barcode* che trova sulla busta nell'area di ricerca "*tracking anonimo*", alle informazioni relative alle tempistiche dei vari passaggi fino al recapito.

O.20. Allo stato è dunque già possibile fornire le informazioni dettagliate sull'intera tracciatura della fattura e pertanto Nexive condivide la quarta soluzione proposta dall'Autorità che prevede che l'operatore postale fornisca tali informazioni in sede di reclamo o di istanza di conciliazione, e quindi anche nel caso in cui l'utente non abbia con sé il *barcode* che gli consentirebbe di tracciare la busta.

O.21. Nel prevedere tale obbligo per gli operatori postali, Nexive chiede tuttavia che l'Autorità tenga conto, per quanto riguarda la tracciatura dell'ultimo miglio, del fatto che, nonostante diversi sistemi di monitoraggio che consentono attraverso controlli incrociati di verificare la correttezza delle operazioni di "certificazione" degli invii da parte dei portalettere, possono riscontrarsi delle anomalie, seppur in numero certamente limitato e circoscritto. Occorrerebbe pertanto, ad avviso della Società Nexive, fissare degli obiettivi di qualità, stabilendo una soglia massima, individuata nel 5% dei casi – per ogni commessa/cliente – per i quali non è possibile risalire alla tracciatura di recapito.

O.22. Nonostante la predisposizione di una struttura organizzativa dedicata al monitoraggio dei processi produttivi sul territorio, che ha la specifica funzione di vigilare sul rispetto delle procedure di recapito e sui livelli di servizio concordati con i clienti, Nexive aggiunge che possono verificarsi situazioni nelle quali, a dispetto di tutte le precauzioni messe in campo, siano presenti variabili tecnico-operative non prevedibili. Tale circostanza si ritiene comune a tutti gli operatori.

O.23. Nexive conclude che, per quanto riguarda invece la data di spedizione, sarà sempre possibile fornirla agli utenti in sede di reclamo o di istanza di conciliazione e pertanto condivide l'orientamento dell'Autorità.

O.24. Poste Italiane *in primis* afferma che la capacità dell'operatore postale di conoscere il percorso di uno specifico invio, con le date di transito tramite le varie "fasi", è funzione dello specifico prodotto postale che il mittente (nel caso in esame la *utility*) ha scelto di adoperare. Come noto, infatti, esistono prodotti postali di varia conformazione: alcuni prevedono la tracciatura analitica di ciascuna fase attraversata dal

singolo invio (è il caso dei prodotti tracciati, quali le raccomandate, che però non sono tipicamente usati per inviare fatture da parte delle *utility*); altri hanno una rendicontazione meno “granulare” che fa riferimento solo ad uno specifico momento (ad esempio, la rendicontazione della data di accettazione e/o di consegna, come nel caso degli invii a data/ data e ora certa o della posta prioritaria); altri ancora non hanno, invece, alcuna forma di tracciatura (è il caso, ad esempio, del servizio universale di posta massiva, per il quale non sono attualmente disponibili servizi di rendicontazione della consegna e la stessa data di accettazione non è disponibile per ciascun invio, specie nel caso in cui la spedizione sia effettuata da un consolidatore). Ovviamente, l’operatore postale raccoglie e trattiene informazioni sull’*iter* degli invii solo se e nella misura in cui detti invii sono contenuti in prodotti di recapito che contemplano la raccolta e la conservazione (tipicamente per impieghi di reportizzazione alla clientela) di dette informazioni. L’operatore postale sarà, dunque, in grado di fornire riscontro in caso di reclamo, procedura conciliativa o controversia alle controparti solo se e nella misura in cui:

- il destinatario sia in possesso dell’invio (è evidente che nel caso in cui l’invio non sia giunto, il destinatario non possa conoscere l’operatore postale che ha effettuato il recapito);
- il prodotto impiegato dal mittente lo consente (sia in termini di servizio prescelto dal mittente, sia in ragione della presenza sull’invio di codici alfanumerici “in chiaro”, che consentano di identificare univocamente l’invio).

O.25. Ad ogni modo, secondo Poste Italiane, mentre l’obbligo di fornitura di dette informazioni ai destinatari nei suddetti ambiti (ove disponibili) può rivestire una qualche utilità, non ritiene che lo stesso si possa dire per i mittenti, in quanto questi ultimi detengono già non solo le medesime informazioni di cui dispone l’operatore postale (se hanno scelto un servizio tracciato/rendicontato posseggono già i *report*; se hanno scelto un servizio di altro tipo né loro né l’operatore sono in grado di ricostruire le fasi del singolo invio), ma anche ulteriori informazioni non note all’operatore postale (quali la data di generazione della fattura, la data di invio del flusso elettronico allo stampatore e la data di consegna degli invii dallo stampatore all’operatore postale). Ciò comporta, evidentemente, la possibilità per l’*utility* di gestire direttamente il contatto con il suo cliente con riguardo agli invii postali delle fatture sulla base di un *set* informativo anche superiore rispetto a quello di cui dispone l’operatore postale (anche nell’ipotesi in cui l’invio non sia stato affatto consegnato).

O.26. Un secondo aspetto secondo Poste Italiane riguarda la possibilità per l’utente reclamante di essere in possesso di un codice in chiaro che in maniera univoca faccia riferimento alla fattura rispetto alla quale contesta la tardiva consegna. Ad oggi non esistono, neppure per i servizi rendicontati, procedure standardizzate a riguardo e, dunque, per rendere pienamente operante l’obbligo in discussione, si dovrebbe richiedere ad operatori e *service* di concordare la stampa di un codice in chiaro

sull'invio che consenta di individuare univocamente lo stesso, per poi risalire alle relative informazioni. Tale attività comporta senza dubbio un *effort* per i *service* (categoria di cui fa parte Postel, società del Gruppo Poste Italiane), chiamati in tal caso a rivedere le caratteristiche della stampa sulle buste, richiedendo diversi mesi per entrare a regime in maniera uniforme per tutto il mercato.

O.27. Un terzo aspetto riguarda le modalità di fornitura all'utenza delle informazioni. La scelta dell'Autorità di limitare la fornitura agli ambiti in cui si instaura un'interlocuzione "formale" tra operatore e cliente appare quanto mai opportuna, in quanto ad oggi i sistemi di CRM non dispongono, in tempo reale, di tali informazioni. Si tratta, dunque, di informazioni che possono essere, al più, elaborate e fornite *off-line*, con approfondimenti specifici operati dalle strutture tecniche. Deve essere chiaro, comunque, che tale ultima modalità di gestione, pur essendo meno impattante di quella "*real time*", presenta impatti non trascurabili visto che, ad oggi, non esiste un processo di sistematica alimentazione delle strutture che gestiscono reclami, contenziosi e conciliazioni con tali dati.

O.28. Infine nella nota inviata dalla Società in data 10 maggio 2019 Poste Italiane, evidenziando che ad oggi gli invii di posta massiva (non ascrivibili ai principali clienti) dovrebbero attestarsi ad una quota residuale non superiore al 5% degli invii di corrispondenza *bulk* spediti dalle *utilities*, ritiene che la quarta soluzione, debba essere letta nel senso di non alterare l'attuale operatività del gestore del servizio postale, il quale può ricostruire le informazioni sull'invio solo se e nella misura in cui il tipo di prodotto di recapito scelto dal mittente lo consente e può gestire tale attività nell'ambito di procedure di reclamo, contenzioso e conciliazione debitamente formalizzate secondo i tempi tecnici necessari all'elaborazione del riscontro.

O.29. Ad integrazione della quarta opzione secondo Poste Italiane, è possibile valutare l'implementazione di strumenti di *self-care* informatici che non alterino l'attuale processo logistico-postale e che forniscano al cliente informazioni utili sull'*iter* dell'invio, sempre nei limiti del *set* informativo di cui, per quell'invio, l'operatore dispone sulla base delle caratteristiche del prodotto di recapito scelto dal mittente.

O.30. Inoltre Poste Italiane richiede che venga imposto ai *service* di stampa (ai quali la Società deve necessariamente rivolgersi per ottenere informazioni puntuali sui singoli invii) di fornire le informazioni nella propria disponibilità, assumendosi la responsabilità della veridicità e correttezza delle informazioni, inoltre le stesse dovrebbero riguardare esclusivamente la data di accettazione.

O.31. Per quel che riguarda le tempistiche Poste Italiane chiede che venga definito un periodo di tempo pari a dieci mesi dalla pubblicazione della delibera, al fine di poter consentire alla Società stessa lo sviluppo di soluzioni informatizzate che supportino un efficiente processo interno di gestione dei reclami e di definire apposite procedure che coinvolgano anche i *service* di stampa. Aggiunge infine che l'operatore postale dovrà

essere esonerato da qualsiasi responsabilità nei casi in cui non risulti possibile risalire alle informazioni richieste per cause oggettive non imputabili all'operatore medesimo.

Le osservazioni dei gestori di servizi di pubblica utilità

O.32. AIGET in linea di principio ritiene condivisibile la quarta soluzione proposta, ma a condizione che siano chiariti espressamente alcuni dettagli (sia di natura formale, sia di natura sostanziale) relativi a termini, modalità e condizioni sulla base dei quali l'operatore postale è chiamato ad adempiere al proprio obbligo.

O.33. In particolare AIGET ritiene necessario che sia individuato un canale *standard* di comunicazione univoco per tutti gli operatori, sia al fine di gestire i flussi informativi, sia di monitorare le tempistiche (es. SLA che individua in automatico la data di invio richiesta e la data di invio risposta). Sarebbe inoltre indispensabile attribuire efficacia probatoria ai contenuti della risposta, mentre in caso di discussioni in sede di conciliazioni l'obbligo di inviare una risposta "certificata" non appare sufficiente: occorre quindi imporre la partecipazione dell'operatore postale, al pari del coinvolgimento dei distributori, nel momento di richiesta di loro intervento per ausilio tecnico.

O.34. In merito alle tempistiche AIGET afferma che i tempi di riscontro dovrebbero necessariamente esser coerenti con i tempi di riscontro per reclami scritti previsti dalla regolazione di settore ARERA. Alla luce dei trenta giorni solari a disposizione dei venditori, proporrebbe quindi di introdurre per gli operatori postali un termine di dieci giorni solari dal momento della ricezione della richiesta di informazioni.

O.35. Inoltre AIGET afferma che in caso di mancata risposta sarebbe opportuno che siano previsti meccanismi di indennizzo a favore del fornitore di energia almeno pari a quelli a copertura degli indennizzi per ritardata risposta previsti dalla regolazione di settore. In ogni caso l'introduzione di una regolazione specifica come sopra delineato dovrebbe essere inderogabile e non costituire una leva commerciale per gli operatori postali. Pertanto l'Associazione proporrebbe di esplicitare il divieto di prevedere nei contratti tra operatore postale e gestore di servizio di pubblica utilità costi aggiuntivi e limitazioni di responsabilità ad *hoc* in relazione agli obblighi previsti.

O.36. Infine AIGET richiede che vengano chiaramente esplicitati gli obblighi che potrebbero scaturire in capo alla società di pubblica utilità e che comunque tali obblighi, al fine di rispettare i parametri di semplicità e minima onerosità in termini economici e di sistema come sottolineato nella consultazione, siano il più possibile limitati.

O.37. Enel S.p.A. condivide la soluzione proposta in quanto, seppur in risposta ad una specifica istanza, consente di fornire certezza al cliente circa la data di spedizione della fattura come previsto dall'art.1 comma 9 della legge di bilancio 2018.

O.38. Con riferimento al servizio di tracciatura, Enel evidenzia che tale servizio può essere effettuato esclusivamente dagli operatori postali, perché le informazioni riguardano fasi di lavorazione di specifica competenza dell'operatore postale che, come tali, non sempre sono disponibili per i gestori del servizio di pubblica utilità che emettono la fattura. La tracciatura è infatti disponibile agli operatori di servizi energetici solo ove prevista dal contratto tra le parti. Inoltre la rendicontazione della spedizione e/o della consegna, anche se contrattualmente prevista, tipicamente non copre la totalità delle fatture spedite e consegnate. Da ultimo, dal momento che la finalità di tali informazioni è la misurazione della qualità del servizio reso dal fornitore, tali esiti vengono in genere forniti dagli operatori postali con tempistiche anche significativamente differite rispetto al compimento delle fasi del processo di spedizione.

O.39. Enel S.p.A. ritiene d'altra parte necessario che l'Autorità definisca i tempi e le modalità tecniche con le quali gli operatori postali debbano adempiere a tale obbligo in modo tale da consentire la corretta integrazione con i propri processi gestionali che devono rispondere a specifiche tempistiche definite dall'Autorità di regolazione di settore (delibera ARERA 413/2016/R/com di approvazione del "Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita - TIQV" e delibera 209/2016/R/com di approvazione del "Testo integrato conciliazione - TICO") che prevedono anche il riconoscimento di indennizzi automatici ai clienti nel caso di superamento dei tempi previsti (art. 15 e art. 19 TIQV).

O.40. Enel pertanto propone che l'operatore postale debba fornire la risposta entro tre giorni solari dalla richiesta e che lo scambio delle informazioni avvenga tramite portale *web*.

O.41. Anigas condivide l'orientamento espresso dalla quarta soluzione, rileva al contempo la necessità circa la predisposizione di una specifica regolamentazione riguardo i tempi, le modalità e condizioni sulla base dei quali gli operatori postali debbano dare un riscontro al gestore di pubblica utilità.

O.42. Nello specifico in merito alle modalità di risposta da parte dell'operatore postale Anigas evidenzia che occorre individuare un canale di comunicazione agevole e sicuro, per esempio tramite portale *web*, sia al fine di gestire i flussi informativi sia di monitorare le tempistiche (ad esempio: SLA che individua in automatico la data di invio richiesta e la data di invio risposta); tali aspetti potrebbero essere discussi, in un'ottica di costi benefici anche per gli operatori, in successivi incontri di approfondimento per i quali Anigas auspicerebbe un coinvolgimento. Anigas rileva inoltre come debba essere attribuita efficacia probatoria ai contenuti della risposta dell'operatore postale.

O.43. In merito alle tempistiche Anigas afferma che il riscontro dell'operatore postale dovrà essere compatibile con la regolazione di settore in materia di risposte a reclami: a tal fine reputa congrua una risposta dell'operatore postale entro tre giorni solari dalla richiesta posta in essere dal gestore di pubblica utilità; in mancanza quest'ultimo si

troverebbe esposto a responsabilità e penalizzazioni non giustificabili in quanto non derivanti da sue negligenze.

O.44. Infine in caso di mancata risposta Anigas ritiene opportuno prevedere meccanismi che ristorino il fornitore di energia degli indennizzi che lo stesso patisce dalla regolazione di settore.

O.45. L' introduzione di una regolazione specifica nei termini sopra delineati dovrà essere disposta in forma inderogabile e non dovrà quindi costituire una leva commerciale per gli operatori postali.

O.46. Infine Assogas ribadisce, anche con il presente documento, la necessità circa la previsione di un periodo transitorio di almeno sei mesi dalla pubblicazione della delibera finale.

O.47. Utilitalia condivide la quarta soluzione, tuttavia ritiene che la modalità di intervento prospettata vada considerata in continuità e ad integrazione delle vigenti discipline regolatorie di settore dell'ARERA. Ritiene inoltre necessario che sia definito un tempo massimo (di circa cinque giorni lavorativi) a disposizione dell'operatore postale per riscontrare la richiesta di informazioni. Inoltre Utilitalia ritiene che sia importante prendere in considerazione misure concrete di responsabilizzazione in capo all'operatore postale, che potrebbero essere declinate nelle forme di indennizzo a carico degli stessi, in caso di inosservanza dell'obbligo di riscontro nei termini previsti, o nel caso di riscontro incompleto. Pertanto, ad avviso di Utilitalia sarebbe utile portare all'attenzione la materia al fine di poter effettuare un ulteriore confronto. Infine sarebbe auspicabile definire a priori il contenuto minimo della "tracciatura" delle informazioni fornite, al fine di offrire un *draft* omogeneo.

O.48. Elettricità Futura condivide la quarta soluzione fermo restando che i processi relativi alla fornitura di energia elettrica sono ampiamente regolati da ARERA e prevedono determinate tempistiche (emissione della bolletta o gestione reclami/conciliazioni), richiede che quindi tale soluzione non dovrà comunque comportare ulteriori oneri gestionali per le aziende, in quanto già *compliant* con la regolazione prevista.

O.49. Inoltre Elettricità Futura ritiene necessario che siano disciplinate in maniera chiara e univoca le modalità operative e i tempi di risposta dell'operatore postale (responsabile del dato sulla data di spedizione), che dovranno necessariamente essere coordinate con le tempistiche che hanno a disposizione i fornitori di energia per gestire le controversie (reclamo o procedura di conciliazione), al fine di consentire ai venditori di ottenere le informazioni in maniera standardizzata e con tempistiche tali da non creare potenziali rischi di superamento dei tempi massimi previsti per la gestione del reclamo/conciliazione.

O.50. Elettricità Futura pertanto propone una tempistica di risposta da parte dell'operatore postale pari a tre giorni solari dalla richiesta e scambio informazioni tramite portale *web*.

O.51. La Società Linkem S.p.A. ritiene condivisibile la quarta soluzione precisando però che risulta necessario imporre agli operatori postali precise tempistiche per il rispetto dell'obbligo di tracciamento e fornitura informazioni, così da consentire ad esempio agli operatori TLC di adempiere a loro volta tempestivamente ai propri obblighi regolamentari.

O.52. Linkem S.p.A. auspicherebbe pertanto di prevedere la realizzazione e fornitura, da parte dell'operatore postale, di un applicativo che permetta al gestore dei servizi di pubblica utilità e all'utente finale di: i) verificare in tempo reale lo stato della spedizione medesima e ii) scaricare un documento che certifichi la tracciatura della spedizione che possa altresì essere allegato al reclamo dell'utente finale o al suo riscontro ovvero prodotto in seno alle conciliazioni o definizioni delle controversie tra utenti e gestori dei servizi di pubblica utilità.

O.53. Inoltre ad avviso di Linkem S.p.A. sarebbe necessario che il sistema di tracciamento indichi almeno le seguenti informazioni: i) ID Postalizzazione, ii) Filiale, iii) Data Accettazione e spedizione, iv) Centro Accettante, v) Data Consegna / Tentativo, vi) Ora Consegna, vii) Indirizzo, viii) stato consegna e ix) motivi di mancato recapito e che permetta la reperibilità in autonomia della tracciatura per almeno 12 (dodici) mesi decorsi i quali sarà in ogni caso possibile ottenere tali informazioni mediante richiesta esplicita da inoltrare all'operatore postale.

O.54. Infine Linkem S.p.A. osserva che bisognerebbe prevedere la facoltà per l'utente finale (destinatario della spedizione), opportunamente informato dal gestore dei servizi di pubblica utilità circa l'identità e i recapiti dell'operatore postale di cui si avvale per la spedizione della fattura cartacea, di inoltrare anche a quest'ultimo reclami sulla mancata o ritardata consegna della fattura cartacea e, in tal caso, imporre anche agli operatori postali l'obbligo di informativa circa le modalità con le quali l'utente medesimo (partita IVA o consumatore) può reperire l'originale della fattura elettronica trasmessa e consegnata per il tramite del Sdl (Sistema di Interscambio).

Le valutazioni tecnico - operative dell'Autorità

V.1 L'Autorità ritiene che l'implementazione della quarta soluzione consistente nell'obbligo in capo agli operatori postali, nell'ambito della risposta ad un reclamo dell'utente o nell'ambito di una procedura di conciliazione o di controversia, di fornire informazioni dettagliate sia all'utente che al gestore del servizio sull'intera tracciatura e quindi sulle date di compimento delle varie fasi del servizio postale sia la più congrua in quanto la meno onerosa in termini di costi negli attuali processi operativi degli operatori

postali, i quali peraltro, avendo a disposizione, in tutte le fasi del ciclo produttivo di lavorazione, le informazioni sull'intera tracciatura dell'invio, sono in grado di soddisfare la tutela dell'utenza.

V.2. Quanto alla richiesta di Poste Italiane di regolamentare anche i rapporti informativi tra i diversi fornitori di servizi all'interno della filiera di produzione e recapito delle bollette/fatture si ritiene, invece, di dover lasciare alla libera contrattazione tra le parti la definizione delle modifiche contrattuali necessarie alla corretta attuazione della regolamentazione definita dall'Autorità.

V.3. Inoltre, in merito alla tempistica di implementazione ed attuazione della soluzione tecnica l'Autorità ritiene che un periodo transitorio di sei mesi dalla pubblicazione della delibera finale, possa essere considerato sufficiente per gli operatori postali per adeguare i propri sistemi produttivi e le condizioni contrattuali tra i rispettivi attori all'interno della filiera di produzione e recapito delle bollette, così come già valutato congruo nell'ambito della terza soluzione tecnica che sicuramente risultava maggiormente impattante sulla catena produttiva postale rispetto alla quarta soluzione tecnica che si intende adottare.

DELIBERA

Art.1 (Definizioni)

1. Ai fini della presente delibera si intende per:
 - a) "servizi postali": i servizi che includono la raccolta, lo smistamento il trasporto e la distribuzione degli invii postali;
 - b) "rete postale": l'insieme dell'organizzazione e dei mezzi di ogni tipo utilizzati dal fornitore del servizio universale che consentono in particolare: a) la raccolta, dai punti di accesso sull'insieme del territorio, degli invii postali coperti dall'obbligo di servizio universale b) il trasporto e il trattamento di tali invii dal punto di accesso alla rete postale fino al centro di distribuzione; c) la distribuzione all'indirizzo indicato sull'invio;
 - c) "invio postale": l'invio, nella forma definitiva al momento in cui viene preso in consegna dal fornitore di servizi postali; si tratta, oltre agli invii di corrispondenza, di libri, cataloghi, giornali, periodici e similari nonché di pacchi postali contenenti merci con o senza valore commerciale;
 - d) "invii di posta massiva": quegli invii "non raccomandati o assicurati diversi dalla pubblicità diretta per corrispondenza consegnati in grandi quantità ai fornitori di servizi postali presso punti di accesso individuati dai fornitori stessi";
 - e) "operatore postale": soggetto che esegue anche solo uno dei servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, inclusi quelli rientranti nell'ambito di applicazione del servizio universale postale, ad esclusione del solo trasporto;
 - f) "fattura/bolletta": documento fiscale obbligatorio che comprova l'avvenuta prestazione dei servizi e il diritto a riscuoterne il prezzo;
 - g) "data di spedizione": la data di ingresso/accettazione dell'invio postale nella rete dell'operatore incaricato del recapito all'utente finale destinatario.

Art. 2

(Attuazione delle modalità tecniche e operative per rendere certa la data di spedizione delle fatture da parte dei gestori di servizi di pubblica utilità agli utenti)

1. Ai sensi dell'art. 9, comma 1, della legge 27 dicembre 2017, n 205 (Legge di Bilancio 2018), gli operatori postali hanno l'obbligo, nell'ambito della risposta ad un reclamo dell'utente o nell'ambito di una procedura di conciliazione o di controversia, di fornire informazioni dettagliate sia all'utente che al gestore del servizio

sull'intera tracciatura e, quindi, sulle date di compimento delle varie fasi del servizio postale.

Art. 3
(Disposizioni transitorie e finali)

1. Gli operatori postali, entro sei mesi dalla pubblicazione della presente delibera adeguano i propri sistemi produttivi, al fine di rendere disponibili all'utenza le informazioni sulla data di spedizione delle fatture secondo le modalità indicate all'art.2.

La presente delibera è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 22 maggio 2019

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi