



**DELIBERA N. 308/22/CONS**

**NUOVI CRITERI DI DISTRIBUZIONE DELLE CASSETTE DI  
IMPOSTAZIONE NELL'AMBITO DEL SERVIZIO UNIVERSALE**

**L'AUTORITÀ**

NELLA sua riunione di Consiglio del 7 settembre 2022;

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

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

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

VISTO il decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999, 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, in particolare:

- l'art. 2, comma 4, lett. c), laddove annovera tra le funzioni dell’Autorità di regolamentazione anche l’*“adozione di provvedimenti regolatori in materia di qualità e caratteristiche del servizio postale universale di cui all’articolo 12, anche con riferimento alla determinazione dei criteri di ragionevolezza funzionali alla individuazione dei punti del territorio nazionale necessari a garantire una regolare ed omogenea fornitura del servizio”*;
- l'art. 3, comma 1, il quale prescrive che *“È assicurata la fornitura del servizio universale e delle prestazioni in esso ricomprese, di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all'utenza”*;
- l'art. 3, comma 5, lett. c), che dopo aver precisato che la dizione *“tutti i punti del territorio nazionale”* trova specificazione, secondo criteri di ragionevolezza,

attraverso l'attivazione di un congruo numero di "punti di accesso", dispone poi espressamente che "[d]etti criteri sono individuati con provvedimento dell'autorità di regolamentazione";

- l'art. 21, comma 1, secondo il quale "Il fornitore del servizio universale, in caso di violazioni degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, è sanzionato con pena pecuniaria amministrativa da cinquemila euro a centocinquantamila euro";
- l'art. 23, comma 2, il quale dispone che "Sulla base dei criteri di cui al comma 11 dell'articolo 3, il servizio universale è affidato a Poste Italiane S.p.A. per un periodo di quindici anni, a decorrere dalla data di entrata in vigore del decreto legislativo di attuazione della direttiva 2008/6/CE. Ogni cinque anni il Ministero dello sviluppo economico verifica, sulla base di un'analisi effettuata dall'autorità di regolamentazione, che l'affidamento del servizio universale a Poste Italiane S.p.A. sia conforme ai criteri di cui alle lettere da a) ad f) del comma 11 dell'articolo 3 e che nello svolgimento dello stesso si registri un miglioramento di efficienza, sulla base di indicatori definiti e quantificati dall'autorità. In caso di esito negativo della verifica di cui al periodo precedente, il Ministero dello sviluppo economico dispone la revoca dell'affidamento";

VISTO il decreto del Ministero dello sviluppo economico del 7 ottobre 2008 concernente "Criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica";

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 i poteri di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell'art. 22 della direttiva 2008/6/CE;

VISTO il Contratto di Programma 2009-2011 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A., approvato con la legge 12 novembre 2011, n.183 e, in particolare, l'art. 2, relativo a "Attività e modalità di erogazione del servizio universale e obiettivi di contenimento dei costi e di efficienza di gestione";

VISTA la delibera n. 342/14/CONS, del 26 giugno 2014, recante "Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane";

VISTO il Contratto di programma 2015-2019 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A., stipulato in data 15 dicembre 2015;

VISTO il Contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A., stipulato in data 15 maggio 2020, in particolare all'art.

2, comma 7, che così recita: “*l’attuale distribuzione delle cassette di impostazione è basata sui cluster di popolazione di cui all’articolo 3 del D.M. n. 252 del 7 ottobre 2008. Poste si impegna a formulare all’Autorità, entro il primo semestre del 2020, una proposta di rimodulazione dei relativi criteri tenuto conto dell’andamento dei volumi postali e della misurazione dell’effettivo utilizzo delle cassette da parte degli utenti*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 124/22/CONS;

VISTA la delibera n. 383/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Adozione del Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 241 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

VISTA la delibera n. 384/17/CONS, del 5 ottobre 2017, recante “*Riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all’infrastruttura postale di Poste Italiane*” e, in particolare l’articolo 1;

VISTA la delibera n. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

VISTA la Proposta di Poste Italiane di “*Revisione dei criteri di distribuzione delle cassette di impostazione*” trasmessa all’Autorità in data 24 giugno 2020;

VISTA la comunicazione del 21 gennaio 2021, pubblicata sul sito *web*, con la quale l’Autorità ha avviato il procedimento istruttorio relativo alla rimodulazione dei criteri relativi alla distribuzione delle cassette di impostazione di Poste Italiane;

VISTI gli ulteriori elementi integrativi richiesti dall’Autorità e trasmessi da Poste Italiane in data 11 marzo 2021, 31 marzo 2021, 9 febbraio 2022 e 29 marzo 2022;

VISTA la delibera n. 155/22/CONS, del 19 maggio 2022, recante “*Consultazione pubblica concernente la rimodulazione dei criteri relativi alla distribuzione delle cassette di impostazione nell’ambito del servizio universale*”;

VISTA l’istanza di audizione pervenuta dal Consorzio A.RE.L. (unitamente a Fulmine Group S.r.l.) in data 28 giugno 2022;

VISTI i contributi prodotti da Cittadinanzattiva, Poste Italiane S.p.A. e Consorzio A.RE.L. (unitamente a Fulmine Group S.r.l.) con note trasmesse rispettivamente in data 8, 11 e 12 luglio 2022;

SENTITO il Consorzio A.RE.L. (unitamente a Fulmine Group S.r.l.) in data 12 luglio 2022;

VISTA la delibera n. 280/22/CONS, del 19 luglio 2022, recante “*Proroga dei termini del procedimento concernente la rimodulazione dei criteri relativi alla distribuzione delle cassette di impostazione nell’ambito del servizio universale*”;

VISTI gli esiti della consultazione pubblica di cui all’Allegato A al presente provvedimento;

CONSIDERATO l’impegno assunto dal fornitore del servizio universale, ai sensi del contratto di programma 2020-2024, di presentare entro il primo semestre del 2020 una proposta di rimodulazione dei criteri di distribuzione delle cassette previste dal d.m. del 7 ottobre 2008 (c.d. decreto Scajola);

CONSIDERATA l’evoluzione del mercato postale che ha portato negli ultimi anni ad una drastica riduzione dei volumi postali accettati attraverso le cassette di impostazione fino a rappresentare solamente una percentuale di circa il 3% del volume totale, con un *trend* di diminuzione di oltre il 20% annuo;

RITENUTO, pertanto, necessario rimodulare i criteri di distribuzione delle cassette di impostazione che, continuando ad offrire agli utenti tutte le garanzie connesse all’espletamento di un servizio pubblico universale, possano determinare una modernizzazione ed un efficientamento della rete postale pubblica, capace anche di generare sensibili risparmi degli oneri connessi all’espletamento del servizio universale;

RITENUTO che il criterio della distanza rispetto all’attuale basato sul numero di abitanti sia congeniale agli obiettivi predetti e vada quindi accolto, sia pure con alcuni correttivi, in quanto rappresenta un criterio neutro e oggettivo, non suscettibile di variazioni nel corso del tempo (in virtù delle dinamiche demografiche e dei flussi migratori, che potrebbero determinare effetti distorsivi rispetto alla necessità di garantire l’accessibilità in modo uniforme sul territorio) e tale da garantire un efficientamento della rete di servizio universale, anche in considerazione dell’andamento dei volumi di prodotto postale transitato nelle cassette di impostazione negli ultimi anni, che ha fatto registrare un costante e significativo decremento;

CONSIDERATO, inoltre, che il criterio della distanza risulta essere allo stato quello in grado di contemperare le garanzie e le tutele agli utenti con il principio di economicità, soprattutto accompagnando la riorganizzazione e modernizzazione della rete con un rafforzamento della stessa attraverso l’apposizione delle cassette di impostazione in luoghi di elevato transito quotidiano quali ad esempio stazioni ferroviarie, capolinea dei mezzi di servizio pubblico urbano ed extraurbano, considerando, pertanto, in altri termini, l’utente anche in relazione alle sue concrete esigenze quotidiane di mobilità;

CONSIDERATO che le aree rurali, montane e le isole minori rappresentano parti del territorio caratterizzate da elementi di tali peculiarità da essere bisognose di apposite tutele e garanzie e che pertanto, a prescindere dal criterio della distanza che verrà definito,

debba essere comunque assicurata la presenza di punti di accesso alla rete postale attraverso la presenza di cassette di impostazione, sentiti gli enti territoriali e locali competenti;

CONSIDERATO che l'introduzione di cassette di nuova generazione denominate *smart letter box* possa essere utile a contribuire al processo di modernizzazione ed efficientamento della rete alla duplice condizione che il relativo onere economico non venga riversato sui costi del servizio universale e che venga garantito il permanere delle attuali condizioni per la vuotatura delle stesse così come previsto dalla normativa vigente, qualora risulti la presenza di almeno un invio al loro interno;

TENUTO CONTO delle informazioni e dei dati acquisiti nel procedimento;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **Nuovi criteri di distribuzione delle cassette di impostazione nell'ambito del servizio universale**

1. La distribuzione delle cassette di impostazione nell'ambito del servizio universale avviene in base al criterio della distanza massima di accessibilità al servizio, espressa in chilometri percorsi dall'utente per recarsi alla cassetta d'impostazione più vicina.
2. Con riferimento all'intero territorio nazionale, il fornitore del servizio universale assicura la presenza di:
  - a. una cassetta d'impostazione entro la distanza massima di 0,5 chilometri dal luogo di residenza per il 50% della popolazione residente;
  - b. una cassetta d'impostazione entro la distanza massima di 1 chilometro dal luogo di residenza per l'85% della popolazione residente;
  - c. una cassetta d'impostazione entro la distanza massima di 1,5 chilometri dal luogo di residenza per il 92% della popolazione;

- d. una cassetta d'impostazione entro la distanza massima di 3 chilometri dal luogo di residenza per il 98% della popolazione.
3. Nei comuni con popolazione fino a 1.000 abitanti è assicurata l'installazione di almeno una cassetta di impostazione.
4. È garantita una cassetta d'impostazione presso ogni ufficio postale nonché presso stazioni ferroviarie, aeroporti, capolinea dei mezzi di servizio pubblico urbano nonché in ogni altro luogo ad elevato transito quotidiano.

## **Articolo 2**

### **Comuni rurali, montani e isole minori**

1. Nei Comuni rurali, montani e nelle isole minori la rimozione delle cassette di impostazione è consentita assicurando l'adeguata copertura minima, anche in deroga ai nuovi criteri prescritti all'articolo 1, sentiti gli Enti territoriali e locali competenti.

## **Articolo 3**

### **Introduzione delle c.d. *Smart Letter Box***

1. Nell'ambito del Piano di rimodulazione della distribuzione delle cassette di impostazione, in caso d'installazione di cassette di nuova generazione, dotate di sensori per la misurazione degli invii presenti al loro interno (c.d. *Smart Letter Box*), in presenza di almeno un invio postale al loro interno le attività di vuotatura delle stesse avvengono nel rispetto delle tempistiche e modalità fissate dalla normativa primaria e dalla regolamentazione vigente. Le *smart letter box* eventualmente introdotte possono recare informazioni di pubblica utilità.
2. Il fornitore del servizio universale adotta tutte le misure finalizzate al controllo puntuale e quotidiano del corretto funzionamento delle cassette di cui al comma 1.

## **Articolo 4**

### **Accessibilità delle cassette d'impostazione**

1. Nel processo di ammodernamento delle cassette d'impostazione di cui all'articolo 3 è assicurato il rispetto della normativa sull'abbattimento delle barriere architettoniche e la tutela dell'utenza appartenente alle categorie più deboli, mediante il relativo adeguamento entro il termine di attuazione del Piano di cui all'articolo 5.

## **Articolo 5**

### **Piano di attuazione dei nuovi criteri di distribuzione delle cassette d'impostazione**

1. Entro 60 giorni dalla pubblicazione della presente delibera, il fornitore del servizio universale trasmette all'Autorità il Piano di attuazione dei nuovi criteri di rimodulazione delle cassette d'impostazione, da realizzarsi in maniera graduale e omogenea sull'intero territorio nell'arco temporale di 24 mesi dalla data di trasmissione dello stesso.
2. Con periodicità semestrale, il fornitore del servizio universale trasmette all'Autorità un rapporto con lo stato di avanzamento dell'attuazione del suddetto Piano.
3. L'Autorità vigila sulla corretta attuazione del Piano.

## **Articolo 6**

### **Disposizioni finali**

1. A partire dalla data di entrata in vigore della presente delibera si applicano i criteri previsti dall'articolo 1 della medesima delibera in luogo di quelli di cui all'art. 3 del decreto del Ministero dello Sviluppo economico del 7 ottobre 2008, concernente "*Criteria di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica*".
2. Il mancato rispetto da parte del fornitore del servizio universale delle disposizioni recate nella presente delibera comporta l'irrogazione delle sanzioni comminate dall'art. 21, comma 1, del d. lgs. n. 261/1999.

3. Le disposizioni di cui al presente provvedimento entrano in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione sul sito *web* dell’Autorità.

La presente delibera, comprensiva dell’allegato A recante gli “*Esiti della consultazione pubblica di cui alla delibera n. 155/22/CONS*”, che ne costituisce parte integrante, è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità e notificata al fornitore del servizio universale.

Roma, 7 settembre 2022

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Laura Aria

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