



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 603/14/CONS

RISULTATI DI QUALITÀ ANNO 2013: NON APPLICAZIONE DELLA PENALE PER MANCATO RAGGIUNGIMENTO DELL'OBIETTIVO DI QUALITÀ RELATIVO AL SERVIZIO DI PACCO ORDINARIO

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 28 novembre 2014;

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”* (di seguito denominata *“Autorità”*);

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 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”* (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il decreto del Ministro dello sviluppo economico del 23 novembre 2009, recante *“Obiettivi di qualità per il triennio 2009-2011 relativi ai servizi di posta massiva, posta raccomandata, assicurata e pacco ordinario, forniti da Poste Italiane S.p.A.”*, e, in particolare, l’art. 5, che stabilisce gli obiettivi di qualità del servizio di pacco ordinario;

VISTO il decreto del Ministro dello sviluppo economico del 20 maggio 2011, recante *“Revisione della tariffa per la spedizione dei pacchi all’interno del territorio della Repubblica”*, e, in particolare, l’art. 4, comma 1, che ha ridefinito l’obiettivo di qualità per il servizio di pacco ordinario per l’anno 2011 a parziale modifica di quanto previsto dal citato art. 5 del decreto del 23 novembre 2009;

VISTO il Contratto di Programma 2009-2011 tra il Ministero dello Sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A. (di seguito denominata *“Poste Italiane”*), approvato con legge 12 novembre 2011, n.183 (di seguito denominato *“Contratto di programma”*), e, in particolare, l’art. 16, comma 3, ove si prevede che l’accordo continua ad essere efficace *“fino alla data di entrata in vigore del successivo atto di natura convenzionale tra le Parti”*;

VISTO il decreto legge n. 201 del 6 dicembre 2011, recante *“Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici”*, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011 e, in particolare, l’art. 21, che conferisce a questa



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Autorità i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'articolo 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 532/14/CONS;

VISTO l'art. 3, comma 2, *lett. b)*, del d.lgs. n. 261/1999, che include nel perimetro del servizio universale *“la raccolta, il trasporto, lo smistamento e distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg”*;

CONSIDERATO che in relazione agli invii di pacchi postali fino a 20 kg è utilizzata la denominazione di pacco ordinario;

VISTO l'articolo 12 del d.lgs. n. 261/1999, ai sensi del quale l'Autorità di regolamentazione, *“al fine di garantire un servizio postale di buona qualità”* stabilisce gli *standard* qualitativi del servizio universale, essenzialmente con riguardo ai *“tempi di instradamento e di recapito ed alla regolarità ed affidabilità dei servizi”*, e svolge, altresì, il controllo della qualità del servizio postale universale;

VISTO l'art. 5, comma 2, del Contratto di programma, che impegna Poste Italiane al conseguimento degli obiettivi di qualità fissati dal citato decreto ministeriale del 23 novembre 2009 per i servizi di posta massiva, raccomandata, assicurata e pacco ordinario;

RITENUTO che alla fornitura durante l'anno 2013 del servizio di pacco ordinario debba applicarsi l'obiettivo di qualità fissato per l'anno 2011 dall'art. 4, comma 1 del predetto decreto ministeriale del 20 maggio 2011 (94% degli invii recapitati entro il tempo *“J+3”*, laddove *“J”* rappresenta il giorno di spedizione e 3 è il numero di giorni entro cui è effettuata la consegna), non essendo tale obiettivo tra quelli modificati dal combinato disposto dell'art. 5, comma 8, e dell'allegato 1 del Contratto di programma;

VISTO l'art. 5, comma 5, del Contratto di programma, che impegna Poste Italiane a trasmettere con cadenza semestrale i risultati di qualità conseguiti nella fornitura dei servizi inclusi nel servizio universale non sottoposti al monitoraggio della qualità su base campionaria affidato dall'Autorità ad un organismo specializzato indipendente appositamente selezionato;

CONSIDERATO che l'Autorità si avvale di un organismo specializzato indipendente per il monitoraggio della qualità delle sole prestazioni relative al servizio di posta prioritaria e che, pertanto, per il controllo della qualità del servizio di pacco ordinario si debba fare riferimento ai dati trasmessi da Poste Italiane ai sensi del citato art. 5, comma 5, del Contratto di programma;

VISTO l'art. 5, comma 7, del Contratto di programma, a norma del quale Poste Italiane è tenuta al pagamento di una penale per ogni mezzo punto percentuale di scostamento dei risultati di qualità raggiunti rispetto all'obiettivo, secondo quanto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

risultante dalla consuntivazione annuale dei dati trasmessi ai sensi del comma 5 del medesimo articolo;

VISTO che il suddetto art. 5, comma 7, del Contratto di programma riserva all'Autorità la facoltà di non applicare la penale per mancato rispetto degli obiettivi di qualità “*in presenza di una divergenza dall'obiettivo che sia inferiore al mezzo punto e di speciale tenuità*”;

VISTA la nota di Poste Italiane del 31 marzo 2014 (acquisita con prot. AGCOM n. 14836 del 1 aprile 2014), con la quale la società trasmette i dati relativi ai risultati di qualità del secondo semestre 2013 e dell'intero anno 2013 per il pacco ordinario, dai quali emerge uno scostamento negativo rispetto allo *standard* di qualità;

VISTA la nota dell'Autorità prot. n. 18527 del 22 aprile 2014, nella parte in cui si richiede a Poste Italiane di produrre elementi informativi di maggior dettaglio sui risultati di qualità conseguiti nel 2013, sia con riguardo alle metodologie seguite nella rilevazione dei dati, sia in merito al numero di oggetti monitorati;

VISTA la nota di Poste Italiane del 22 maggio 2014 (acquisita con prot. AGCOM n. 26535 del 23 maggio 2014), nelle parti in cui la società:

- in riscontro alla suddetta richiesta dell'Autorità, specifica la metodologia utilizzata per la rilevazione dei risultati di qualità conseguiti per il pacco ordinario e il numero di invii oggetto di monitoraggio;
- in considerazione della lieve entità dello scostamento dei risultati conseguiti per il pacco ordinario rispetto all'obiettivo, chiede all'Autorità di non applicare la penale per il mancato rispetto dello *standard* di qualità, secondo quanto in merito previsto dal Contratto di programma;

RITENUTO che i dati acquisiti da Poste Italiane, relativi ai risultati di qualità del pacco ordinario per l'anno 2013, siano dotati di adeguata rappresentatività e siano affidabili, in considerazione, sia del numero complessivo di invii monitorati, pari al 97% della totalità delle spedizioni, sia della metodologia utilizzata per la rilevazione dei tempi di recapito, basata sul sistema di tracciatura dei singoli invii denominato “*tracking and tracing*”, che consente una misurazione dei risultati di qualità non di tipo statistico-campionario, ma relativa alla quasi totalità delle spedizioni;

CONSIDERATO che dai suddetti dati risulta che, per il pacco ordinario, nell'anno 2013, Poste Italiane ha recapito entro il tempo “J+3” il 93,83% del totale delle spedizioni nazionali, con uno scostamento negativo del risultato conseguito rispetto all'obiettivo di qualità pari a 0,17%;

RITENUTO che, in relazione all'entità dello suddetto scostamento, inferiore al mezzo punto percentuale, ricorra il requisito della “*speciale tenuità*” previsto dall'art. 5, comma 7, del Contratto di programma, ai fini dell'esercizio da parte dell'Autorità della facoltà di non applicare alcuna penale;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

DELIBERA

Articolo 1

1. In sede di controllo della qualità del servizio postale universale è stato rilevato che, nel periodo 1 gennaio 2013 - 31 dicembre 2013, relativamente al servizio di "pacco ordinario" la società Poste Italiane S.p.A. non ha realizzato l'obiettivo di qualità stabilito dall'articolo 4, comma 1, del decreto del Ministro dello sviluppo economico del 20 maggio 2011.

2. La divergenza dall'obiettivo di qualità previsto per il servizio di pacco ordinario è la seguente:

Obiettivo di qualità	94,00% J+3
Risultato conseguito	93,83% J+3
Scostamento	- 0,17%

3. In ragione della lieve entità dello scostamento negativo, inferiore al mezzo punto percentuale, del risultato conseguito rispetto all'obiettivo di qualità, non è applicata la penale prevista dall'art. 5, comma 7 del vigente Contratto di programma.

La presente delibera è notificata a Poste Italiane S.p.A. e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 28 novembre 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani