

**DELIBERA N. 503/24/CONS**

**OFFERTE DI POSTE ITALIANE S.P.A. RELATIVE AI SERVIZI DI ACCESSO  
ALL'INGROSSO, AI SENSI DELLA DELIBERA N. 171/22/CONS, PER  
L'ANNO 2025. APPROVAZIONE CON PRESCRIZIONI**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 18 dicembre 2024;

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

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

VISTA la direttiva 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;

VISTO il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l’art. 21, che designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito “Autorità”) quale Autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

VISTA la legge 23 dicembre 2014, n. 190, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015)*”;

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. 332/24/CONS, dell’11 settembre 2024;

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. 107/19/CONS, del 5 aprile 2019, recante “*Adozione del regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*” e, in particolare, l’Allegato A alla delibera “*Regolamento concernente le procedure di consultazione nei procedimenti di competenza dell’Autorità*”;

VISTA la delibera n. 226/15/CONS, del 20 aprile 2015, concernente “*Regolamento concernente la risoluzione delle controversie tra operatori*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 449/16/CONS;

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*”;

VISTA la delibera n. 589/20/CONS, dell’11 novembre 2020, recante “*Analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali*” e, in particolare, l’Allegato A che definisce i mercati merceologici e geografici rilevanti dei servizi di consegna della corrispondenza;

VISTA la delibera n. 171/22/CONS, del 30 maggio 2022, recante “*Provvedimento finale di analisi del mercato dei servizi di consegna della corrispondenza e determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali – valutazione del livello di concorrenza e definizione dei rimedi regolamentari*”;

VISTA la delibera n. 27/22/CONS, del 27 gennaio 2022, recante “*Revisione dei criteri di definizione delle aree EU2 e individuazione dei relativi CAP*”;

VISTA la delibera n. 30/23/CONS, del 20 febbraio 2023, recante “*Offerte di Poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all’ingrosso, ai sensi della delibera n. 171/22/CONS con decorrenza 2023. Approvazione con modifiche*”;

VISTA la delibera n. 236/23/CONS, del 27 settembre 2023, recante “*Test di replicabilità delle offerte di servizi di recapito di invii multipli di Poste Italiane S.p.A.*”;

VISTA la delibera n. 302/23/CONS, del 5 dicembre 2023, recante “*Offerte di Poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all’ingrosso, ai sensi della delibera n. 171/22/CONS per l’anno 2024. Approvazione con prescrizioni*”;

VISTA la delibera n. 160/23/CONS, del 27 giugno 2023, recante “*Determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali*”;

VISTA la delibera n. 388/24/CONS, del 9 ottobre 2024, recante “*Nuovo regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico di servizi postali*” e, in particolare, l’art. 9, comma 1, lett. j) dell’Allegato A alla delibera in cui è previsto per i soggetti titolari di licenza individuale e/o autorizzazione generale, al fine dell’accesso alle offerte per i servizi di corrispondenza di cui alla delibera n. 171/22/CONS, “*il possesso del titolo abilitativo da almeno 12 mesi, il bilancio approvato dell’ultimo esercizio nonché, con specifico riguardo all’offerta di cui all’articolo 2, comma 2, della citata delibera, la titolarità di una infrastruttura postale fisica atta allo svolgimento del relativo servizio con copertura di almeno una regione*”;

VISTO il provvedimento dell’AGCM n. 27568 “*A493B – Poste Italiane/prezzi recapito*”, del 20 febbraio 2019, con il quale, a seguito di iniziative intraprese da PI per rimuovere l’infrazione accertata volte ad offrire agli operatori alternativi i servizi di recapito della corrispondenza a condizioni replicabili, si imponeva a PI di proseguire, in particolare, nell’offerta, a favore degli operatori alternativi concorrenti, del servizio equivalente a Posta Time, ampliandola ad ulteriori CAP in zone EU non coperti da Nexive o da Fulmine, fino alla concorrenza del 20-25% della popolazione;

VISTA la delibera n. 680/20/CONS, del 17 dicembre 2020, recante “*Parere sulle misure relative all’acquisizione da parte di Poste Italiane S.p.A. del controllo esclusivo di Nexive Group S.r.l.*”;

VISTO il provvedimento dell’AGCM n. 28497 “*C12333 – Poste italiane-Nexive Group*”, del 22 dicembre 2020, con il quale è stata autorizzata l’acquisizione dell’intero capitale sociale di Nexive Group s.r.l. da parte di Poste Italiane S.p.A.;

VISTO il verbale dell’audizione dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, del 3 maggio 2022, sottoscritto dai rappresentanti di AGCOM e AGCM, sulle proposte relative agli obblighi di accesso per i mercati dei servizi di consegna della corrispondenza sottoposte a consultazione pubblica dall’AGCOM con la delibera n. 51/22/CONS;

VISTA la delibera n. 314/24/CONS, dell’11 settembre 2024, recante “*Offerte di Poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all’ingrosso, ai sensi della delibera n. 171/22/CONS per l’anno 2025. Avvio del procedimento e della consultazione pubblica*” e, in particolare, l’allegato B che riporta le osservazioni dell’Autorità;

CONSIDERATO che l’Autorità valuta la legittimità delle Offerte di Poste Italiane alla luce della delibera n. 171/22/CONS, in linea con le misure *Antitrust*, nonché l’idoneità di quanto in esse prescritto a garantire la trasparenza e la semplicità dei processi a beneficio di tutti gli operatori del mercato;

CONSIDERATO che, secondo il quadro regolamentare delineato nella delibera citata, è garantita la massima trasparenza al mercato delle offerte di accesso alla rete del SU mediante la pubblicazione, da parte di Poste Italiane, delle Offerte di accesso all'ingrosso in una sezione dedicata ed agevolmente accessibile del proprio sito *web*, nonché l'approvazione da parte dell'Autorità delle condizioni economiche e tecniche delle stesse;

VISTE le Offerte di Poste Italiane S.p.A., pubblicate in data 31 luglio 2024 sul proprio sito *web*, ai sensi dell'art. 10, comma 1, della delibera n. 171/22/CONS, soggette ad approvazione da parte dell'Autorità, e valide per l'anno 2025, per i seguenti servizi: *i*) accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale per il recapito della posta indescritta, nelle aree EU2 ai sensi della delibera n. 27/22/CONS, a condizioni economiche più vantaggiose rispetto a quelle vigenti per i clienti finali, ottenute scontando i prezzi al dettaglio (*retail*) dei costi commerciali (cosiddetto "*retail minus*"); *ii*) accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale per il recapito della posta indescritta a data e ora certa con le caratteristiche tecniche della tracciatura e dei tempi certi di recapito su base nazionale per un mix di aree eterogenee di recapito AM, CP e EU (cosiddetto "*mix di aree*"); *iii*) accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale, per il recapito della posta indescritta e descritta, a condizioni tecniche equivalenti a quelle dei servizi universali di invii multipli nelle aree EU2 definite da Agcom; *iv*) accesso agli Uffici Postali di Poste Italiane per la giacenza della posta raccomandata inesitata;

RITENUTO opportuno che, per le motivazioni riportate nell'allegato A alla presente delibera, Poste Italiane modifichi le offerte nei termini prescritti all'articolo 2 della presente delibera;

CONSIDERATO che i servizi di accesso all'ingrosso sono costruiti, ai sensi della delibera n. 171/22/CONS, in funzione dei servizi *retail* offerti dal fornitore del servizio universale (FSU), in particolare alle imprese e alla pubblica amministrazione che acquisiscono servizi di invii multipli (ad esempio, Posta Massiva) per la spedizione di estratti conto, bollette, certificati etc. e risulta pertanto opportuno:

- con riferimento al metodo di quantificazione e alle modalità di aggiornamento delle garanzie contrattuali prestate dagli operatori alternativi che acquistano i servizi di accesso all'ingrosso, applicare alle offerte all'ingrosso le medesime condizioni definite a livello *retail* per il servizio di Posta Massiva, al fine di fornire un quadro certo, trasparente e non discriminatorio al mercato;
- con riferimento alle modalità di tariffazione nel caso in cui l'operatore alternativo non abbia richiesto, nel contratto all'ingrosso, il servizio di reso fisico e, nonostante ciò, la corrispondenza è restituita al mittente in quanto sulla busta è presente il suo indirizzo, risulta opportuno confermare, tenuto conto che tali servizi sono altamente standardizzati e fanno largo uso di elementi informatici nel processo di lavorazione, l'applicazione del listino per

invii non conformi solo ove l'operatore alternativo che accede al servizio all'ingrosso non soddisfi i requisiti tecnici di allestimento delle buste e non anche nel caso in cui eventuali errori di instradamento del reso risultino ascrivibili al comportamento del FSU;

CONSIDERATO, con specifico riferimento all'Offerta c.d. "*retail minus*" (Offerta *ex art. 2*, comma 1, della delibera n. 171/22/CONS) e, in particolare, alla possibilità di apporre il doppio logo (del FSU e dell'operatore alternativo) sulle buste, in luogo dell'attuale configurazione che prevede il solo logo del FSU, che risulta opportuno mantenere le attuali specifiche tecniche riguardanti l'allestimento delle buste e la loro grafica, tenuto conto degli elementi di incertezza concernenti, fra l'altro, l'individuazione del soggetto responsabile dei servizi di assistenza a tutela degli utenti in caso di disservizi;

CONSIDERATE l'opportunità di garantire al mercato prezzi certi per un adeguato arco temporale di riferimento e l'esigenza di verificare le tariffe dei servizi di accesso all'ingrosso *ex ante*, prima della loro applicazione sul mercato, senza dunque prevedere, nel corso dell'anno, aggiornamenti automatici da parte del FSU dei listini *wholesale* qualora varino i corrispondenti prezzi *retail* dei prodotti postali rientranti nel Servizio Universale;

CONSIDERATO, con specifico riferimento all'Offerta c.d. "posta descritta e indescritta" (Offerta *ex art. 3* della delibera n. 171/22/CONS) e, in particolare, alle modalità di tariffazione dei conguagli dovuti al FSU per i servizi di posta indescritta nel caso in cui l'operatore alternativo non ha raggiunto la soglia minima di volumi (1 milione di invii all'anno) superata la quale ha diritto di accedere ai listini dell'offerta in esame, che risulta congruo applicare le tariffe della Posta Massiva Omologata oppure le tariffe della Posta Massiva Non Omologata, sulla base del servizio effettivamente fruito dall'operatore alternativo;

SENTITA in audizione, giusta istanza della Parte, in data 30 luglio 2024, la società Poste Italiane S.p.A. al fine di consentirle d'illustrare le modifiche proposte alle offerte di accesso all'ingrosso per l'anno 2025;

VISTI i contributi prodotti, nell'ambito della consultazione pubblica dalle società Poste Italiane S.p.A., Fulmine Group s.r.l., Integraa Holding s.r.l., ATOM Delivery s.r.l., KPM s.r.l., HUB s.r.l. e l'associazione Assopostale, la cui sintesi è riportata nell' Allegato A alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante, unitamente alle valutazioni conclusive dell'Autorità;

VISTE le istanze di audizione pervenute dalle società Poste Italiane S.p.A., Fulmine Group s.r.l., Integraa Holding s.r.l., ATOM Delivery s.r.l., KPM s.r.l., HUB s.r.l.;

SENTITE, in data 22 ottobre 2024, le società HUB s.r.l. e Fulmine Group s.r.l., in data 28 ottobre 2024, la società Integraa Holding S.r.l., in data 29 ottobre 2024 la società

Poste Italiane S.p.A., e in data 31 ottobre 2024, le società ATOM Delivery s.r.l. e KPM s.r.l.;

TENUTO CONTO delle informazioni e dei dati complessivamente acquisiti nel corso della fase istruttoria;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

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

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

#### **Approvazione con prescrizioni delle offerte di Poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2025**

1. Sono approvate, con le prescrizioni di modifica di cui all'articolo 2, le Offerte di Poste Italiane S.p.A. per l'anno 2025, riportate di seguito:
  - i) servizio di accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale per il recapito della posta indescritta, nelle aree EU2 ai sensi della delibera n. 27/22/CONS, a condizioni economiche più vantaggiose rispetto a quelle vigenti per i clienti finali, ottenute scontando i prezzi al dettaglio (*retail*) dei costi commerciali (cosiddetto “*retail minus*”);
  - ii) servizio di accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale per il recapito della posta indescritta a data e ora certa con le caratteristiche tecniche della tracciatura e dei tempi certi di recapito su base nazionale per un mix di aree eterogenee di recapito AM, CP e EU (cosiddetto “*mix di aree*”);
  - iii) servizio di accesso all'ingrosso alla rete di servizio universale, per il recapito della posta indescritta e descritta, a condizioni tecniche equivalenti a quelle dei servizi universali di invii multipli nelle aree EU2 definite da Agcom con la delibera n. 27/22/CONS;
  - iv) accesso fisico agli Uffici Postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata.

## Articolo 2

### Prescrizioni di modifica delle offerte di Poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2025

1. Con riferimento all'Offerta di cui all'articolo 1, comma 1, *lett. i*), nel modello di accordo:
  - a. all'art. 2.2, è eliminato il seguente periodo: *“Poste si riserva nel corso del rapporto contrattuale di implementare una soluzione in grado di consentire l'apposizione sugli invii anche del logo dell'Operatore. In tal caso sarà cura di Poste comunicare tale integrazione ai sensi del successivo articolo 13 con un preavviso di 30 giorni.”*;
  - b. all'art. 2.7, è eliminato il seguente periodo: *“Qualora l'Operatore non abbia richiesto il servizio resi ma l'invio presenti elementi atti a richiedere irrispettivamente la richiesta (ad es. riportando nel blocco indirizzi la richiesta e/o l'indirizzo di restituzione), il servizio di restituzione non sarà espletato e gli invii saranno considerati non conformi ai sensi dell'art. 7.2 con applicazione dei prezzi di cui all'allegato B tabella 3.”*;
  - c. dopo l'art. 9.1, concernente le garanzie prestate dall'operatore alternativo, è inserito il seguente periodo: *“Le modalità di gestione dei crediti commerciali e le condizioni di pagamento da applicare alla clientela sono formulate in linea con il documento ‘Criteri per la determinazione del valore delle fidejussioni richieste ai clienti/intermediari di posta massiva’ disponibile sul sito web di Poste Italiane”*;
  - d. l'art. 14.3 è eliminato.
  
2. Con riferimento all'Offerta di cui all'articolo 1, comma 1, *lett. ii*):
  - a. nel modello di accordo, all'art. 2.6, è eliminato il seguente periodo: *“Qualora tuttavia l'invio presenti elementi atti a richiedere irrispettivamente la richiesta (ad es. riportando nel blocco indirizzi la richiesta e/o l'indirizzo di restituzione), il servizio di restituzione non sarà espletato e gli invii saranno considerati non conformi ai sensi dell'art. 7.1 lett. d) con applicazione dei prezzi di cui all'allegato B tabella 3.”*;
  - b. nel modello di accordo, dopo l'art. 9.1, concernente le garanzie prestate dall'operatore alternativo, è inserito il seguente periodo: *“Le modalità di gestione dei crediti commerciali e le condizioni di pagamento da applicare alla clientela sono formulate in linea con il documento ‘Criteri per la determinazione del valore delle fidejussioni richieste ai*

*clienti/intermediari di posta massiva' disponibile sul sito web di Poste Italiane";*

- c. nella scheda operatore "Allegato B", nel titolo della tabella 3) è eliminato il seguente periodo: *"Il corrispettivo fa riferimento, come stabilito dalla Delibera 302/23/CONS al listino della Posta massiva non omologata. Si riporta di seguito il listino vigente alla data del presente documento, ferma restando l'applicazione del listino pro tempore vigente sulla base delle Delibere AGCom.";*
- d. nella scheda operatore "Allegato B", nel titolo della tabella 4) è eliminato il seguente periodo: *"Il corrispettivo fa riferimento, come stabilito dalla Delibera 302/23/CONS al listino della Posta massiva omologata. Si riporta di seguito il listino vigente alla data del presente documento, ferma restando l'applicazione del listino pro tempore vigente sulla base delle Delibere AGCom.";*

3. Con riferimento all'Offerta di cui all'articolo 1, comma 1, *lett. iii*):

- a. nel modello di accordo, dopo l'art. 9.1, concernente le garanzie prestate dall'operatore alternativo, è inserito il seguente periodo: *"Le modalità di gestione dei crediti commerciali e le condizioni di pagamento da applicare alla clientela sono formulate in linea con il documento 'Criteri per la determinazione del valore delle fideiussioni richieste ai clienti/intermediari di posta massiva' disponibile sul sito web di Poste Italiane";*
- b. nel modello di accordo, l'art. 8.6, lett. a) è formulato come segue: *"al termine di ciascun anno di validità contrattuale e/o al venir meno dell'Accordo per qualsivoglia ragione, ivi inclusi i casi di risoluzione e recesso, ove le spedizioni effettuate dall'Operatore risultino inferiori al quantitativo annuo di 1 milione (complessivi tra invii di posta descritta ed indescritta). Il conguaglio sarà calcolato sulla base delle vigenti tariffe - oltre IVA - disponibili sul sito dei prodotti universali di riferimento, rispettivamente Posta Massiva Omologata o non Omologata, sulla base dell'offerta wholesale effettivamente fruita dall'Operatore, e raccomandata Smart. Il pagamento sarà effettuato entro 30 (trenta) giorni dall'emissione della fattura con la modalità indicata nell'allegato B);";*
- c. nella scheda operatore "Allegato B", nel titolo della tabella 1) è eliminato il seguente periodo: *"I prezzi, come stabilito dalla Delibera 302/23/CONS sono calcolati a partire dai prezzi del servizio universale di Posta massiva.*

*Il listino di seguito riportato è basato sulle tariffe del servizio universale attualmente vigenti, e sarà soggetto ad adeguamento sulla base delle successive delibere dell'AGCom in materia di prezzi dei servizi postali universali.”;*

- d. nella scheda operatore “Allegato B”, nel titolo della tabella 2) è eliminato il seguente periodo: *“I prezzi, come stabilito dalla Delibera 302/23/CONS sono calcolati a partire dai prezzi del servizio universale di Posta raccomandata Smart. Il listino di seguito riportato è basato sulle tariffe del servizio universale attualmente vigenti, e sarà soggetto ad adeguamento sulla base delle successive delibere dell'AGCom in materia di prezzi dei servizi postali universali.”;*
4. Con riferimento all’Offerta di cui all’articolo 1, comma 1, lett. iv), nel modello di accordo, dopo l’art. 7.1, concernente le garanzie prestate dall’operatore alternativo, è inserito il seguente periodo: *“Le modalità di gestione dei crediti commerciali e le condizioni di pagamento da applicare alla clientela sono formulate in linea con il documento ‘Criteri per la determinazione del valore delle fidejussioni richieste ai clienti/intermediari di posta massiva’ disponibile sul sito web di Poste Italiane”.*

### **Articolo 3**

#### **Disposizioni finali ed entrata in vigore**

1. Poste Italiane S.p.A. pubblica entro il 31 dicembre 2024 sul proprio sito *web*, con le modifiche di cui all’articolo 2, le Offerte di accesso all’ingrosso alla rete postale per l’anno 2025.
2. Le Offerte di cui all’articolo 1, come modificate dall’articolo 2, decorrono dal 1° gennaio 2025.
3. Il mancato rispetto da parte di Poste Italiane S.p.A. delle disposizioni contenute nella presente delibera comporta l’applicazione delle sanzioni previste dalla normativa vigente.

La presente delibera, comprensiva dell’allegato A, che ne costituisce parte integrante, è notificata a Poste Italiane S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

Roma, 18 dicembre 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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