



DELIBERA N. 109/25/CONS

**ADOZIONE DELLA NUOVA DIRETTIVA GENERALE SULLE CARTE DEI
SERVIZI POSTALI E DISPOSIZIONI IN FAVORE DELL'UTENZA**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 30 aprile 2025;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante *“Codice del consumo”*, e s.m.i.;

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 denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale, ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;



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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTO l’Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS del 20 giugno 2013, recante, “*Condizioni generali di servizio per l’espletamento del servizio universale postale di Poste Italiane*”;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS, del 28 febbraio 2013, recante “*Approvazione del regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*”;

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

VISTA la delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

VISTA la delibera n. 77/18/CONS, del 20 febbraio 2018, recante “*Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (articolo 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 78/23/CONS;

VISTA la delibera n. 600/18/CONS, del 12 dicembre 2018, recante “*Regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale*”;

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 delibera n. 205/20/CONS, del 22 luglio 2020, recante “*Definizione di standard di qualità per il servizio universale postale relativi alla continuità ed affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali*”;

VISTA la delibera n. 323/23/CONS, del 20 dicembre 2023, recante “*Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale*”;

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*”, di seguito (“*Regolamento sui titoli abilitativi*”);

CONSIDERATO che nell’ambito dell’attività di gestione delle segnalazioni e di definizione delle controversie postali è emersa l’esigenza di aggiornare e adeguare la regolamentazione vigente in materia di adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi (delibera n. 413/14/CONS) in ragione dell’evoluzione del contesto di riferimento, specie con riguardo allo sviluppo del commercio elettronico e alle innovazioni tecnologiche intervenute, oltre che della giurisprudenza più recente;

TENUTO CONTO della diffusione di nuove e ulteriori modalità di consegna, tra cui l’utilizzo, come punti di ritiro e di raccolta di pacchi postali, di armadietti automatici (c.d. *lockers*) o di esercizi commerciali (quali tabaccherie, edicole, cartolerie) nonché della progressiva diffusione delle piattaforme di commercio elettronico e di quelle digitali laddove si occupano della gestione di una o più fasi del servizio postale;

RITENUTO necessario adeguare le previsioni contenute nella delibera sulle carte dei servizi a quanto disposto dalla delibera n. 323/23/CONS in materia di rimborsi e indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale, nonché al nuovo *Regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico di servizi postali*, di cui alla delibera 388/24/CONS;

VISTA la delibera n. 116/24/CONS, del 30 aprile 2024, recante “*Avvio del procedimento e della consultazione pubblica per l’adozione della Nuova Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell’utenza*”;

VISTA la delibera n. 486/24/CONS, del 19 dicembre 2024, recante “*Consultazione pubblica indetta con delibera n. 116/24/CONS e procedimento per l’adozione della Nuova Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell’utenza. Riapertura dei termini, proroga e cambio del responsabile del procedimento*”;

VISTI i contributi dei soggetti partecipanti alla consultazione;

SENTITE le osservazioni formulate nel corso delle audizioni dei seguenti soggetti che ne hanno fatto richiesta: Amazon Italia Transport S.r.l. e Locker InPost Italia S.r.l. (in data 8 luglio 2024), il Consorzio di Tutela A.RE.L. unitamente a Fulmine Group S.r.l. (in data 15 luglio 2024), il Codacons APS (in data 24 febbraio 2025);

TENUTO CONTO di quanto emerso nell'ambito della consultazione pubblica avviata con la predetta delibera n. 116/24/CONS, le cui risultanze sono riportate nel documento di sintesi dei contributi ricevuti, di cui all'allegato B alla presente delibera, unitamente alle valutazioni di questa Autorità, che si intendono qui richiamate;

CONSIDERATO che il nuovo *Regolamento sui titoli abilitativi* chiarisce il perimetro oggettivo e soggettivo del servizio postale e, nello specifico, l'articolo 1, comma 1, lettera g), definisce servizi postali «*i servizi che includono la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali, compresi quelli rientranti nell'ambito di applicazione del servizio universale postale ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo*»; chiarisce, viceversa, che «*non costituiscono servizi postali: i) le attività propedeutiche al ciclo dello svolgimento di servizi postali che includono, in maniera non esaustiva, i servizi che precedono la presa in consegna dell'invio da parte del fornitore di servizi postali (a titolo esemplificativo i servizi di stampa, imballaggio, imbustamento e allestimento dell'invio, affrancatura, etichettatura), senza una propria offerta al pubblico di servizi postali; ii) la mera attività di comparazione o intermediazione commerciale di servizi postali, priva di un'offerta al pubblico di tali servizi; iii) la mera titolarità di armadietti automatici per il ritiro e la raccolta dei pacchi (c.d. lockers), di esercizi commerciali utilizzati come punti di ritiro e raccolta dei pacchi (c.d. PUDO) o di attrezzature per l'etichettatura e l'affrancatura*»;

CONSIDERATO, altresì, che l'articolo 1, comma 1, lettera k) del predetto Regolamento qualifica come “*fornitore di servizi postali*”, e pertanto soggetto agli obblighi regolamentari vigenti in materia, inclusi di conseguenza quelli scaturenti dalla presente Direttiva, «*l'impresa che offre al pubblico uno o più servizi postali, con organizzazione, anche ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile, di propri mezzi, infrastrutture e prestazioni di lavoro ovvero mediante l'organizzazione di altri soggetti di cui lo stesso si avvalga per lo svolgimento delle attività postali, pure utilizzando modelli di impresa alternativi (a titolo esemplificativo, franchising, mandato, subfornitura), con esclusione dei titolari di punti di ritiro di pacchi e lettere, che operano per conto di un fornitore di servizi postali*»;

RITENUTO opportuno, tenuto conto anche della recente giurisprudenza (da ultima la sentenza del Consiglio di Stato n. 3496 del 2024) intervenuta in materia di applicabilità degli obblighi informativi e di assistenza alla clientela posti a carico dei fornitori di servizi postali dalla regolamentazione di settore e di quanto stabilito dall'art. 9, comma 2, lett. b), del *Regolamento sui titoli abilitativi*, prevedere una riduzione degli oneri in capo a soggetti che non rivolgono una propria offerta al pubblico, ma svolgono una o più fasi



dell'attività postale per conto di altri fornitori postali, nell'ambito dell'offerta di questi ultimi (ad esempio attività di recapito per conto di altro operatore postale, sulla base di specifici accordi), con specifico riguardo alla predisposizione e pubblicazione della carta dei servizi;

TENUTO CONTO della esigenza, emersa dai contributi alla consultazione trasmessi dalle Associazioni di consumatori partecipanti e dal monitoraggio delle segnalazioni ricevute dall'Autorità, di individuare soluzioni tecniche, anche con il ricorso alle nuove tecnologie, per garantire maggiore tutela agli utenti con riferimento alle modalità di consegna della corrispondenza e, in particolare, dei pacchi postali;

RITENUTO, quindi, necessario procedere all'aggiornamento e alla razionalizzazione della disciplina regolamentare vigente in materia di carte dei servizi e tutela degli utenti del settore postale in ragione dell'evoluzione del contesto tecnologico, economico e giuridico di riferimento, nell'ottica di una maggiore trasparenza informativa e del rafforzamento complessivo degli strumenti di tutela in favore dell'utenza, nel rispetto della sfera di autonomia delle imprese del settore, prevedendo al contempo anche il ricorso a strumenti di co-regolamentazione e a tavoli tecnici di confronto con gli *stakeholders* per il raggiungimento di tali obiettivi;

RITENUTO congruo, in ragione delle novità introdotte dal presente provvedimento rispetto alla *Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi* approvata con delibera n. 413/14/CONS, prevedere un termine di sei mesi per l'attuazione delle disposizioni di cui all'allegato A alla presente delibera;

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

DELIBERA

Articolo 1

(Adozione della *Direttiva generale sulle carte dei servizi postali*)

1. È approvata la *Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza*, di cui all'allegato A alla presente delibera.



2. La sintesi della consultazione pubblica avviata con delibera n. 116/24/CONS e le relative valutazioni dell'Autorità sono contenute nell'allegato B alla presente delibera.

Articolo 2 **(Disposizioni transitorie e finali)**

1. La presente delibera entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito *web* dell'Autorità.

2. I fornitori di servizi postali adeguano le proprie carte dei servizi e attuano le disposizioni della Direttiva di cui all'allegato A entro sei mesi dall'entrata in vigore della presente delibera.

3. A decorrere dalla data di scadenza del termine di cui al comma 2 la delibera n. 413/14/CONS, recante *Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*, è abrogata e le norme di rinvio alla predetta Direttiva, contenute nelle delibere di questa Autorità, devono intendersi modificate nel senso di rinviare alla Direttiva approvata con la presente delibera.

La presente delibera, comprensiva degli allegati A e B, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

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

Roma, 30 aprile 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella