

DELIBERA N. 289/25/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 2026. APPROVAZIONE CON PRESCRIZIONI

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 3 dicembre 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*” così come modificato dal d.lgs. n. 58/2011, che ha recepito la direttiva 2008/6/CE, e come da ultimo modificato dalla legge 4 agosto 2017, n. 124;

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)*”;

VISTO il Contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane o la Società), stipulato in data 30 dicembre 2019 e prorogato sino al 30 aprile 2026;

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. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

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. 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*”, come modificato dalla delibera n. 205/23/CONS del 26 luglio 2023;

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. 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. 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. 388/24/CONS, del 9 ottobre 2024, recante “*Nuovo regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico di servizi postali*”;

VISTA la delibera n. 503/24/CONS, del 18 dicembre 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. Approvazione con prescrizioni*”;

VISTA la delibera n. 51/25/CONS, del 6 marzo 2025, recante “*Determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali*”;

VISTA la delibera n. 144/25/CONS, del 27 maggio 2025, recante “*Aree di recapito con copertura esclusiva da parte del fornitore di servizio postale universale (c.d. aree eu2). Criteri, individuazione, elenchi*”;

VISTA la delibera n. 218/25/CONS, del 10 settembre 2025, 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 2026. Avvio del procedimento e della consultazione pubblica*”;

CONSIDERATO che, secondo il quadro regolamentare delineato nella delibera citata, è garantita la massima trasparenza al mercato delle offerte di accesso alla rete del servizio universale 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, pubblicate sul sito web della Società in data 31 luglio 2025, ai sensi dell’art. 10, comma 1, della delibera n. 171/22/CONS, soggette ad approvazione dell’Autorità, e valide per l’anno 2026 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 (cosiddetta “offerta *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 (cosiddetta “offerta *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 con la delibera n. 27/22/CONS (cosiddetta “offerta servizio universale *wholesale*”); *iv)* accesso agli Uffici Postali di Poste Italiane per la giacenza della posta raccomandata inesitata (cosiddetta “offerta servizi di giacenza”);

VISTI i contributi prodotti, nell’ambito della consultazione pubblica indetta con la citata delibera n. 218/25/CONS, da Fulmine Group s.r.l. (di seguito, Fulmine), Integraa

Holding s.r.l. (di seguito, Integraa) e Poste Italiane, la cui sintesi è riportata nell' Allegato A alla presente delibera, unitamente alle valutazioni conclusive dell'Autorità;

VISTE le istanze di audizione pervenute da Integraa e Poste Italiane;

SENTITE la società Poste Italiane, in data 5 novembre 2025, e la società Integraa, in data 10 novembre 2025;

CONSIDERATO che, con specifico riferimento alle condizioni economiche delle offerte *retail minus*, *mix* di aree e quelle dei servizi di giacenza per il 2026, le tariffe dei servizi di recapito *standard* (ossia di invii inoltrati nella rete del fornitore del servizio universale, di seguito anche “FSU” in modo conforme alle specifiche tecniche del servizio) non registrano variazioni rispetto alle tariffe praticate nel 2025;

CONSIDERATO che gli aumenti proposti da Poste Italiane, riguardanti gli invii non conformi e gli invii sottosoglia delle offerte *retail minus* e *mix* di aree, sono correlati ai corrispondenti aumenti dei prezzi dei servizi *retail*, come in dettaglio specificato nell'allegato A al presente provvedimento, così come gli incrementi previsti per l'offerta servizio universale *wholesale* che tengono conto della revisione dei prezzi dei servizi universali di posta massiva e raccomandata smart registrati nel corso del 2025 (cfr. delibera n. 51/25/CONS) e che tali modifiche comportano un aumento medio dei prezzi del 7%. Tale incremento risulta conforme alle prescrizioni della delibera 302/23/CONS, che prescrive di commisurare i prezzi dell'offerta in esame a quelli dei servizi di posta massiva non omologata e omologata, e risulta altresì conforme alle variazioni di prezzo introdotte per questi ultimi servizi dalla delibera n. 51/25/CONS (che sono parimenti del 7%), mantenendo dunque invariato, rispetto al 2025, il rapporto tra prezzi *wholesale* e *retail*;

CONSIDERATO che il blocco delle spedizioni, in fase di accettazione, degli invii non conformi, ossia delle buste allestite in modo difforme da quanto indicato dall'Operatore nella distinta elettronica, consente di migliorare il processo operativo e di evitare aggravi economici per gli operatori alternativi connessi all'applicazione delle tariffe per gli invii non conformi risultati in fasi successive della spedizione: infatti, rende immediatamente edotto dell'anomalia nell'allestimento l'operatore alternativo che così può provvedere a correggere gli indirizzi apposti sulla busta;

CONSIDERATO che la periodicità trimestrale dei rimborsi agli operatori, ove dovuti, è coerente con i processi di rendicontazione e verifica degli esiti del recapito assicurati da Poste Italiane ai propri clienti finali e, quindi, garantisce l'omogeneità delle tempistiche previste a livello *wholesale* e *retail*;

CONSIDERATO, con specifico riferimento all'offerta “*retail minus*” (Offerta ex art. 2, comma 1, della delibera n. 171/22/CONS), che l'apposizione del doppio logo (del FSU e dell'operatore alternativo) sulle buste, in luogo dell'attuale configurazione che

prevede il solo logo del FSU, consente l'identificazione dell'operatore alternativo da parte degli utenti e assicura, da questo punto di vista, l'uniformità con gli altri servizi *wholesale* per i quali è già previsto, nell'allestimento delle buste, l'apposizione del logo del FSU e dell'operatore alternativo (c.d. doppio logo);

CONSIDERATO che l'apposizione del doppio logo sulle buste per i servizi dell'offerta *wholesale* cd. “*retail minus*” debba essere prevista nelle condizioni contrattuali con una formulazione certa e chiara in ordine alle modalità e alle tempistiche di applicazione e che gli operatori alternativi devono essere adeguatamente informati, con un congruo preavviso, delle nuove specifiche tecniche inerenti all'allestimento delle buste;

CONSIDERATO, con specifico riferimento all'Offerta di accesso fisico agli Uffici Postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata (art. 4 della delibera n. 171/22/CONS), che l'obbligo per gli operatori di effettuare il deposito della posta raccomandata inesitata presso l'ufficio più vicino al destinatario dell'invio è funzionale ad assicurare un'agevole fruizione del servizio da parte degli utenti finali;

RITENUTO opportuno, con specifico riferimento all'Offerta di accesso fisico agli Uffici Postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata (art. 4 della delibera n. 171/22/CONS), prevedere che l'Autorità sia informata da Poste Italiane nel caso in cui l'operatore non provveda al ritiro degli invii inesitati, per consentire l'esercizio delle funzioni di garanzia dei diritti degli utenti;

CONSIDERATO, sempre con specifico riferimento all'Offerta di accesso fisico agli Uffici Postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata (art. 4 della delibera n. 171/22/CONS), che le modifiche proposte da Poste Italiane relative alle penali per ritardo nel ritiro degli invii inesitati non sono ammissibili in quanto introducono per le due casistiche previste a livello contrattuale un diverso, non giustificato, periodo di tempo per l'applicazione della penale (in un caso, 7 gg e nell'altro, 14 gg) e, nel primo dei due casi, esonerano Poste Italiane dalla richiesta formale di ritiro dei resi;

RITENUTO opportuno rafforzare il presidio a tutela del diritto degli utenti alla restituzione degli invii non recapitati, prevedendo che Poste Italiane informi l'Autorità nei casi in cui gli operatori non provvedano al tempestivo ritiro degli invii inesitati;

RITENUTO, pertanto, per le motivazioni sopraesposte e più diffusamente riportate nell'allegato A alla presente delibera, che Poste Italiane modifichi i testi delle offerte di accesso *wholesale* 2026, pubblicate sul sito *web* della Società in data 31 luglio 2025;

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 Massimiliano Capitanio, 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 2026

1. Sono approvate, con le prescrizioni di modifica di cui all'articolo 2, le Offerte di Poste Italiane S.p.A. per l'anno 2026, riportate di seguito:
 - i) offerta di accesso per il recapito della posta indescritta, nelle aree EU2, a condizioni economiche c.d. *retail minus* (art. 2, comma 1 della delibera 171/22/CONS);
 - ii) offerta di accesso all'ingrosso per il recapito di posta indescritta a data e ora certa in un *mix* di aree di destinazione AM, CP ed EU (art. 2, comma 2 della Delibera 171/22/CONS);
 - iii) offerta di accesso all'ingrosso per il recapito di posta descritta e indescritta in aree EU2 a condizioni tecniche equivalenti ai servizi universali di invii multipli (art.3 della Delibera 171/22/CONS);
 - iv) offerta di accesso fisico agli uffici postali per la giacenza della posta raccomandata inesitata (art. 4 della delibera n. 171/22/CONS).

Articolo 2

Prescrizioni di modifica delle offerte di Poste Italiane S.p.A. relative ai servizi di accesso all'ingrosso per l'anno 2026

1. Con riferimento all'Offerta di cui all'articolo 1, comma 1, lettera *i*), nel modello di accordo, all'art. 2, comma 2, l'ultimo periodo è sostituito con il seguente: *“Poste Italiane, entro il 30 giugno 2026, realizza le specifiche tecniche per l'apposizione sugli invii anche del logo dell'Operatore. Sarà cura di Poste*

Italiane comunicare tale integrazione ai sensi del successivo articolo 13 con un preavviso di 60 giorni”.

2. Con riferimento all’Offerta di cui all’articolo 1, comma 1, lettera iv), nel modello di accordo, all’art. 5, comma 1, lett. g), nell’ultima parte è ripristinato il testo precedente alla modifica proposta da Poste Italiane, di seguito riportato: “*nel caso in cui l’Operatore non provvedesse a ritirare invii malgrado richiesta formale di Poste entro 15 giorni, Poste avrà diritto ad applicare nei suoi confronti per ogni giorno di ritardo una penale pari a € 8,50*”; è eliminato, inoltre, il seguente periodo: “*Nei casi di cui al comma 4.3. Poste avrà diritto ad applicare nei suoi confronti per ogni giorno di ritardo, decorsi 14 giorni dalla richiesta formale, la penale pari € 8,50*”.
3. Con riferimento all’Offerta di cui all’articolo 1, comma 1, lettera iv), nel modello di accordo, all’art. 5.2, è inserita la seguente lettera h): “*nel caso in cui l’Operatore non provveda a ritirare gli invii nei termini previsti dall’Accordo, Poste Italiane informa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”.

Articolo 3 **Disposizioni finali ed entrata in vigore**

1. Poste Italiane S.p.A. pubblica entro il 31 dicembre 2025 sul proprio sito *web*, con le modifiche di cui all’articolo 2, le Offerte di accesso all’ingrosso alla rete postale per l’anno 2026.
2. Le Offerte di cui all’articolo 1, come modificate dall’articolo 2, decorrono dal 1° gennaio 2026.
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.
4. L’Autorità vigila sul possesso, da parte degli operatori aderenti all’offerta di cui all’articolo 1, comma 1, lettera ii), del requisito della titolarità di una infrastruttura postale fisica con copertura di almeno una regione, ai sensi dell’art. 9, comma 1, lett. j) dell’Allegato A alla delibera n. 388/24/CONS, recante “*Nuovo regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico di servizi postali*”, considerando altresì l’attività di recapito attraverso la propria infrastruttura di una quota maggioritaria dei volumi destinati alla regione dichiarata coperta e l’aggiudicazione, nell’ultimo triennio, di procedure selettive ad evidenza pubblica

di dimensione regionale, e applicando – ove ne ricorrono le condizioni – quanto previsto agli artt. 10 e 12 di tale delibera.

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, 3 dicembre 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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