

DELIBERA N. 150/26/CONS

**VERIFICA DELLA CONFORMITÀ DEL PIANO DI RIMODULAZIONE
GIORNALIERA ED ORARIA DEGLI UFFICI POSTALI NEL PERIODO
ESTIVO PER L'ANNO 2026 AGLI STANDARD EX ARTICOLO 2 D.M. 28
GIUGNO 2007 DEL MINISTERO DELLE COMUNICAZIONI E DELLA
DELIBERA N. 293/13/CONS**

L'AUTORITÀ

NELLA sua riunione di Consiglio del 24 giugno 2026;

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 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”*, come modificato dal d.lgs. n. 58/2011, che ha recepito la direttiva 2008/6/CE, e dalla legge 31 dicembre 2026, n. 199 (cd. legge di bilancio 2026);

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, ed in particolare l’articolo 21 che conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito “Autorità” o “Agcom”) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’articolo 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTO il decreto del Ministro delle comunicazioni del 28 giugno 2007 *“per i nuovi standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi”* (di seguito anche Decreto Gentiloni);

VISTO il Contratto di programma 2026-2031 tra il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (di seguito “Mimit”) e Poste Italiane S.p.A. (di seguito “Poste Italiane” o “PI”), stipulato in data 29 aprile 2026;

VISTA la delibera n. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’Autorità*”, così come modificata dalla delibera n. 173/22/CONS;

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;

VISTA la delibera n. 293/13/CONS, del 16 aprile 2013, recante “*Definizione dello standard concernente la prevalente vocazione turistica ai fini della rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali nel periodo estivo*”;

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*”, che modifica i criteri di distribuzione fissati dall’articolo 2 del decreto ministeriale del 7 ottobre 2008;

VISTA la delibera n. 395/15/CONS, del 25 giugno 2015, recante “*Autorizzazione all’attuazione di un modello di recapito a giorni alterni degli invii postali rientranti nel servizio universale*”;

CONSIDERATO che, ai sensi dell’articolo 1 del D.M. del 28 giugno 2007 “*per i nuovi standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi*”, Poste Italiane predispone, entro il 30 aprile di ogni anno, uno specifico Piano di rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali per il periodo estivo, sulla base degli standard minimi di servizio di cui all’articolo 2 del D.M. medesimo “*da comunicare preventivamente al Ministero delle Comunicazioni [oggi Agcom, n.d.r.], che ne verifica la rispondenza agli standard di cui al medesimo art. 2. Il Piano si riferisce esclusivamente al periodo 15 giugno – 15 settembre di ciascun anno*”;

VISTA la nota del 30 aprile 2026, con cui Poste Italiane ha trasmesso all’Autorità il Piano di rimodulazione giornaliera e oraria degli uffici postali nel periodo estivo per l’anno 2026;

VISTO che il Piano per il periodo 15 giugno – 15 settembre 2026, redatto alla luce dei criteri di cui al Decreto del Ministero delle Comunicazioni del 28 giugno 2007 e alla delibera n. 293/13/CONS, i quali impongono di assicurare il rispetto degli standard minimi di servizio;

VISTA la nota dell’Autorità del 7 maggio 2026 con la quale è stata trasmessa al CNCU ed all’ANCI la documentazione inviata da Poste Italiane al fine di acquisire il parere previsto dall’art. 1, comma 3, del D.M. 28 giugno 2007;

TENUTO CONTO del parere positivo, reso in data 22 maggio 2026 dal Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), corredato da raccomandazioni volte a rafforzare la tutela dell'utenza, con particolare riguardo *“a valutare l'opportunità di mantenere aperti gli Uffici che costituiscano l'unico presidio ATM per le Comunità locali (soprattutto in mancanza di ATM bancari) nonché di considerare, in occasione di eventi di significativa affluenza sul territorio, l'adozione di misure flessibili di apertura, anche per i Comuni non classificati a vocazione turistica;*

TENUTO CONTO che il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) nel parere reso ha altresì raccomandato *“di procedere a una più puntuale standardizzazione delle modalità applicative del sistema di chiusure alternate (“a scacchiera”), al fine di garantirne una maggiore semplicità e comprensibilità per l'utenza, con particolare riguardo alle fasce più anziane e vulnerabili della popolazione”;*

TENUTO CONTO che il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) nel parere reso ha inoltre raccomandato che *“in un'ottica di continuo miglioramento, si ritiene utile prevedere, nell'ambito degli obblighi informativi connessi all'attuazione del Piano estivo, l'inserimento di specifiche indicazioni relative ai mezzi di trasporto utili a raggiungere gli Uffici postali aperti in sostituzione di quelli temporaneamente chiusi, al fine di agevolare l'accesso al servizio sia da parte dell'utenza più fragile sia dei turisti non adeguatamente orientati sul territorio”;*

TENUTO CONTO che il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) nel parere reso ha infine auspicato *“un aggiornamento dei criteri e dei parametri regolatori vigenti, con particolare riferimento alla disciplina dei Comuni con un solo Ufficio postale e popolazione superiore a 5.000 abitanti, con l'introduzione di nuovi livelli di tutela, fermo restando il presidio del servizio essenziale, nonché ai criteri sulle distanze minime tra Uffici, al fine di renderli coerenti con le effettive configurazioni territoriali”;*

TENUTO CONTO delle osservazioni rese dall'Associazione Nazionale dei Comuni d'Italia (ANCI) con nota del 26 maggio 2026, inerenti a segnalazioni pervenute da 12 Comuni (Alanno, Casignano, Loano, Varazze, Albinea, Modena, Sarzana, Camaiore, Livorno, Reggio Emilia, La Spezia);

RITENUTO che, con riferimento alle dodici segnalazioni dei Comuni formulate dall'ANCI, da una prima verifica delle risultanze istruttorie emergono elementi idonei a ritenere attendibili le argomentazioni fornite da Poste Italiane nei relativi riscontri;

RILEVATO che, alla luce delle prime verifiche a campione svolte dall'Autorità è emerso che nel Comune di Linguaglossa, in base ai dati di popolazione pubblicati dall'ISTAT al 1° gennaio 2026, la popolazione residente risulta essere inferiore ai 5.000 abitanti e, pertanto, l'ufficio postale presidio unico di comune va espunto dal Piano per risultare conforme alla normativa vigente;

RILEVATO che nessun altro intervento di chiusura o riduzione oraria è stato pianificato per gli uffici postali presidio unico di comuni con meno di 5.000 abitanti (come previsto dall'art.2, comma 1, lett. a) del Decreto Gentiloni);

RILEVATO che per gli UP di San Giacomo di Teglio, San Pantaleo di Olbia, Francofonte, Villasmundo, Cerredolo, Tutturano e Castiglione d'Orcia, oggetto del Piano, l'ufficio postale regolarmente aperto più vicino dista oltre 10 km dall'ufficio interessato dalla rimodulazione e che, sebbene l'art. 2, comma 1, lett. b), del Decreto Gentiloni preveda che la distanza del primo ufficio più vicino a quello oggetto di rimodulazione venga calcolata dal confine comunale, si considera ammissibile il criterio adottato dal fornitore del servizio universale a maggiore garanzia dell'utenza di effettuare il computo dall'ufficio rimodulato all'ufficio che lo sostituisce e che, pertanto, secondo tale criterio gli uffici predetti devono essere esclusi dal Piano, in assenza della dimostrazione da parte di Poste Italiane della presenza di adeguati mezzi di trasporto pubblico;

RILEVATO che, per tutti i restanti uffici postali oggetto del Piano, sulla base delle dichiarazioni di Poste Italiane, non sono previsti interventi in Comuni nei quali l'ufficio postale più vicino regolarmente aperto dista oltre 10 km, in conformità a quanto previsto dall'art. 2, lett. b), del Decreto Gentiloni;

RILEVATO che tutti gli interventi programmati garantiscono l'orario minimo di apertura degli uffici postali di 3 giorni e 18 ore settimanali (come previsto dall'art. 2, comma 1, lett. c) del Decreto Gentiloni);

RILEVATO che sono stati esclusi da interventi di rimodulazione estiva gli uffici postali con produzione costante nel periodo interessato dal Piano rispetto ai restanti periodi dell'anno, ubicati in *“Comuni a prevalente vocazione turistica” e che abbiano “un’effettiva ricettività turistica, intesa come rapporto pari ad almeno il 20% tra i posti letto disponibili e la popolazione residente nei Comuni interessati, sulla base di dati diffusi dall’ISTAT relativi all’indagine sulla “Capacità degli esercizi ricettivi” e alla popolazione residente”* (come previsto art. 1 Delibera 293/13/CONS);

VISTA la nota integrativa del 12 giugno 2026, con la quale l'Operatore ha dichiarato di *“aver apportato ulteriori affinamenti al Piano...per coordinare gli interventi sul territorio, nel complesso e che in particolare su 17 uffici postali (comprensivi degli 11 unici di comune) sono stati stralciati tutti gli interventi a Piano (pari, complessivamente, a 93 giornate di chiusura in meno); su 24 uffici postali sono state ridotte le giornate di chiusura inizialmente programmate (pari, complessivamente, a 97 giornate di chiusura in meno); su 13 UP - che nel periodo estivo hanno registrato una riduzione del servizio universale mediamente del 60% - sono state pianificate ca. 3,6 giornate di chiusura in più rispetto alla pianificazione iniziale;*

VISTE le note integrative del 15 e 17 giugno 2026, con le quali Poste Italiane ha integrato i dati del Piano, trasmettendo il dettaglio degli indirizzi e delle distanze degli uffici postali coinvolti, nonché degli uffici più vicini a quelli oggetto degli interventi previsti dal Piano;

CONSIDERATO che le raccomandazioni formulate dal CNCU in ordine al mantenimento dell'apertura degli Uffici postali che costituiscono l'unico presidio ATM

per le comunità locali non possono essere oggetto di valutazione nell'ambito del presente procedimento, in quanto attengono a profili che esulano dalle competenze dell'Autorità;

TENUTO CONTO che con riferimento alla raccomandazione del CNCU volta a una più puntuale standardizzazione delle modalità applicative del sistema di chiusure alternate ("a scacchiera"), tale modalità organizzativa è già prevista e applicata nell'ambito del Piano, nei Comuni in cui sono presenti più uffici postali, al fine di assicurare la continuità del servizio sul territorio e di agevolare l'utenza nell'individuazione dell'ufficio aperto;

CONSIDERATO che, pur comprendendo lo spirito della raccomandazione formulata dal CNCU relativa all'indicazione dei mezzi di trasporto per il raggiungimento degli Uffici postali aperti, tale proposta presenta rilevanti complessità applicative e di vigilanza, in ragione dell'eterogeneità delle soluzioni di mobilità presenti nei Comuni interessati dal Piano;

TENUTO CONTO che, nella predisposizione del Piano, il fornitore del servizio universale ha considerato le rimodulazioni in corso relative al cd. Progetto Polis;

TENUTO CONTO che nessuno degli uffici postali inclusi nel Piano opera a doppio turno;

TENUTO CONTO che la Società si è impegnata a rivedere le chiusure estive in caso di necessità;

TENUTO CONTO che è necessario stralciare dal Piano l'ufficio postale di Linguaglossa indicato nelle presenti premesse per il quale la popolazione residente risulta essere inferiore ai 5.000 abitanti in difformità da quanto previsto l'art. 2, comma 1, lett. a), del Decreto Gentiloni;

TENUTO CONTO che è necessario stralciare dal Piano gli uffici postali di San Giacomo di Teglio, San Pantaleo di Olbia, Francofonte, Villasmundo, Ceredolo, Tutturano e Castiglione d'Orcia, indicati nelle presenti premesse, per i quali l'ufficio postale più vicino regolarmente aperto dista oltre 10 km dall'ufficio interessato dalla rimodulazione, in difformità da quanto previsto l'art. 2, comma 1, lett. b), del Decreto Gentiloni;

CONSIDERATO che, in relazione all'ampiezza del Piano e alla tempistica occorsa nella trasmissione dei dati, l'Autorità si riserva di richiedere a Poste Italiane l'eventuale stralcio di ulteriori uffici dal Piano medesimo qualora emergano profili di non conformità alla normativa vigente, fatto salvo l'esercizio dei poteri di vigilanza e sanzione prescritti nell'ordinamento giuridico vigente;

CONSIDERATO, inoltre, che il Piano concerne rimodulazioni esclusivamente per i mesi di luglio ed agosto 2026;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *"Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità"*;



DELIBERA

Articolo 1

Verifica del piano di rimodulazione estiva per l'anno 2026

1. Il Piano di rimodulazione estiva giornaliera ed oraria degli Uffici Postali predisposto da Poste Italiane per il periodo di riferimento (15 giugno – 15 settembre 2026), con le prescrizioni di cui in premessa, è conforme agli standard di cui al D.M. 28 giugno 2007 e alla delibera n. 293/13/CONS dell'Autorità.
2. Poste Italiane assolve agli obblighi informativi nei riguardi degli Enti territoriali e al pubblico ai sensi e per gli effetti dell'articolo 3 del D.M. 28 giugno 2007 e dell'articolo 2 della delibera n. 293/13/CONS.

Articolo 2

Vigilanza e sanzioni

1. In relazione a quanto disposto dall'articolo 1, comma 1, L'Autorità si riserva di svolgere puntuali verifiche sul Piano, d'ufficio e su segnalazione, in aggiunta alle verifiche periodiche di cui all'articolo 4, comma 1, del D.M. 28 giugno 2007 anche avvalendosi di un organismo specializzato indipendente selezionato dalla stessa Autorità nonché le attività di vigilanza di competenza.
2. Il mancato rispetto da parte di Poste Italiane delle disposizioni contenute nella presente delibera e nella normativa primaria e regolamentare vigenti comporta l'applicazione delle sanzioni previste dall'articolo 21 del d.lgs. 261/99.

La presente delibera è notificata alla società Poste Italiane S.p.A. ed entra in vigore il giorno successivo alla pubblicazione sul sito web dell'Autorità.

Roma, 24 giugno 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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