

DELIBERA N. 197/26/CONS

**AVVIO DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA PER LA DEFINIZIONE
DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ PER IL RECAPITO DEGLI INVII POSTALI
UNIVERSALI AI SENSI DELL'ART. 3, COMMA 6-BIS, DEL D.LGS. N.
261/1999**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 29 luglio 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 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, e, in particolare, le previsioni di cui ai seguenti articoli:

- art. 1: *“La presente direttiva fissa le regole comuni concernenti (...) la fissazione di norme di qualità per la fornitura del servizio universale e la creazione di un sistema che garantisca il rispetto di queste norme”*
- art. 3, comma 1: *“Gli Stati membri garantiscono che gli utilizzatori godano del diritto a un servizio universale corrispondente ad un'offerta di servizi postali di qualità determinata forniti permanentemente in tutti i punti del territorio a prezzi accessibili a tutti gli utenti”*;
- art. 6, comma 1: *“Gli Stati membri provvedono affinché gli utenti e i fornitori di servizi postali ricevano regolarmente dal fornitore o dai fornitori del servizio universale informazioni sufficientemente precise e aggiornate sulle caratteristiche del servizio universale offerto, in particolare per quanto riguarda le condizioni generali di accesso ai servizi, i prezzi e il livello di qualità”*;
- art. 16: *“Gli Stati membri assicurano che in relazione al servizio universale siano fissati e pubblicati obiettivi in materia di qualità al fine di garantire un servizio postale di buona qualità.*

Le norme di qualità riguardano in particolare i tempi di instradamento, la regolarità e l'affidabilità dei servizi.

Le norme sono fissate:

- dagli Stati membri per i servizi nazionali;*
- dal Parlamento europeo e dal Consiglio per i servizi transfrontalieri intracomunitari, quali figurano nell'allegato II.*

Il controllo delle prestazioni viene effettuato almeno una volta all'anno in modo indipendente da organismi esterni ai fornitori del servizio universale alle condizioni normalizzate che devono essere fissate secondo la procedura di regolamentazione con controllo di cui all'articolo 21, paragrafo 2 ed i risultati sono pubblicati almeno una volta all'anno";

- *art. 17: "Gli Stati membri stabiliscono norme di qualità per il traffico postale nazionale e assicurano che tali norme siano compatibili con quelle fissate per i servizi transfrontalieri intracomunitari.*

Gli Stati membri comunicano le loro norme di qualità per i servizi nazionali alla Commissione, che provvederà alla loro pubblicazione, come avviene per le norme relative ai servizi transfrontalieri intracomunitari di cui all'art. 18.

Le autorità nazionali di regolamentazione garantiscono che il controllo indipendente delle prestazioni sia effettuato conformemente alle disposizioni di cui al quarto comma dell'articolo 16, che i risultati siano giustificati e che, ove necessario, siano prese misure correttive".

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, da ultimo, dalla legge n. 199 del 30 dicembre 2025, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2026 e bilancio pluriennale per il triennio 2026-2028" (di seguito, Legge di bilancio 2026), e, in particolare, le previsioni di cui ai seguenti articoli:

- *art. 3, comma 4-bis: "A decorrere dal 1° maggio 2026, la posta prioritaria è esclusa dall'ambito del servizio universale ed è soggetta all'autorizzazione di cui all'art. 6";*
- *art. 3, comma 6-bis: "il recapito degli invii postali universali è effettuato entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete postale, sulla base di obiettivi medi percentuali definiti dall'autorità di regolamentazione";*
- *art. 12, comma 1: "L'autorità di regolamentazione, al fine di garantire un servizio postale di buona qualità, stabilisce, sentito il consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti, gli standard qualitativi del servizio universale, adeguandoli a quelli realizzati a livello europeo, essenzialmente con riguardo ai tempi di instradamento e di recapito ed alla regolarità ed affidabilità dei servizi. Detti standard sono recepiti nella carta della qualità del servizio pubblico postale [...]";*

- art. 12, comma 3: *“L’autorità di regolamentazione informa la Commissione europea circa le norme di qualità adottate. L’autorità, in presenza di particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica, può stabilire deroghe agli obiettivi di qualità, comunicandole alla Commissione predetta ed alle autorità di regolamentazione dei Paesi membri”*;
- art. 12, comma 4: *“Il controllo della qualità è svolto dall’autorità di regolamentazione; sulla programmazione della relativa attività è sentito il consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti. L’autorità di regolamentazione effettua verifiche su base campionaria delle prestazioni con regolarità avvalendosi di un organismo specializzato indipendente selezionato dall’autorità di regolamentazione nel rispetto della normativa in vigore. Gli oneri inerenti alla verifica ed alla pubblicazione dei risultati sono a carico del fornitore del servizio universale. I risultati sono pubblicati almeno una volta l’anno e, ove necessario, sono prese misure correttive. Se il fornitore del servizio universale, nel rispetto dei criteri di distribuzione dei punti di accesso, si avvale di soggetti terzi rispetto alla propria rete per l’erogazione di uno o più specifici servizi, rimane comunque responsabile della corretta erogazione dei servizi medesimi”*;

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 legge n. 199 del 30 dicembre 2025, recante *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2026 e bilancio pluriennale per il triennio 2026-2028”* (di seguito, Legge di Bilancio 2026), e, in particolare, le previsioni di cui all’art. 1, comma 857, lettera b), punto 3), lettera g) e lettera e), che hanno apportato al citato decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 le seguenti modifiche:

- *“all’art. 3, dopo il comma 3, è inserito il seguente: «4bis: A decorrere dal 1° maggio 2026, la posta prioritaria è esclusa dall’ambito del servizio universale ed è soggetta all’autorizzazione di cui all’art. 6»”*;
- *“all’art. 3, dopo il comma 6, è inserito il seguente: «Il recapito degli invii postali universali è effettuato entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete postale, sulla base di obiettivi medi percentuali definiti dall’autorità di regolamentazione»”*;
- *“all’art. 12, comma 4 è aggiunto, infine, il seguente periodo «Se il fornitore del servizio universale, nel rispetto dei criteri di distribuzione dei punti di accesso, si avvale di soggetti terzi rispetto alla propria rete per l’erogazione di uno o più specifici servizi, rimane comunque responsabile della corretta erogazione dei servizi medesimi»”*;

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. 728/13/CONS, del 19 dicembre 2013, recante “*Determinazione delle tariffe massime dei servizi postali rientranti nel servizio universale*”, come modificata dalla delibera n. 396/15/CONS, del 25 giugno 2015;

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*”;

VISTA la delibera n. 396/15/CONS, del 25 giugno 2015, recante “*Nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali ai sensi dell’art. 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2014, n. 190*”;

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, da ultimo, dalla delibera n. 205/23/CONS del 26 luglio 2023;

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 del 30 marzo 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*”;

VISTA la delibera n. 331/20/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. 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. 51/25/CONS, del 6 marzo 2025, recante “*Determinazione di nuove tariffe massime dei servizi postali universali*”;

VISTA la delibera n. 79/26/CONS, del 25 marzo 2026, recante “*Avvio del procedimento con richiesta d’informazioni per la definizione degli obiettivi di qualità per*

il recapito degli invii postali universali ai sensi dell'art. 3, comma 6-bis, del d.lgs. n. 261/1999";

VISTE le osservazioni preliminari formulate dal Consorzio di Tutela A.RE.L. – Fulmine Group S.p.A. e da Poste Italiane S.p.A.;

CONSIDERATO che gli obiettivi di qualità per il recapito degli invii universali fissati dall'Autorità con la citata delibera n. 396/15/CONS sono:

- per il servizio di Posta Prioritaria: a) un giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% degli invii provenienti e destinati a Comuni serviti per 5 giorni a settimana; b) due giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% degli invii provenienti o destinati a Comuni serviti a giorni alterni; c) tre giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% degli invii provenienti e destinati a Comuni serviti a giorni alterni; d) quattro giorni lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno il 98% degli invii a prescindere dal fatto che l'invio provenga o sia destinato ad un Comune servito a giorni alterni;
- per i servizi di Posta Ordinaria, Posta Massiva, Posta Assicurata e Posta Raccomandata: a) quattro giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nell'90% dei casi; b) sei giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 98% dei casi;
- per il Pacco Ordinario: quattro giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nell'90% dei casi;

CONSIDERATO che gli obiettivi di qualità per il recapito del servizio di notificazione a mezzo posta degli atti giudiziari e delle violazioni del codice della strada (piego contenente l'atto, avviso di ricevimento, CAD - comunicazione di avvenuto deposito, CAN - comunicazione di avvenuta notifica) sono fissati, con la citata delibera n. 78/23/CONS, in 5 giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale per almeno il 90% degli invii e in sette giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 98% dei casi;

CONSIDERATO che il servizio di posta prioritaria a far data dal 1° maggio 2026 è escluso dal SU e, pertanto, non richiederà la definizione di obiettivi di qualità;

CONSIDERATA la necessità di un intervento regolatorio al fine di definire gli obiettivi di qualità per il recapito degli invii universali, superando le citate previsioni della delibera n. 396/15/CONS, non più applicabili per effetto dell'entrata in vigore della Legge di Bilancio 2026 e delle modifiche da quest'ultima introdotte al decreto legislativo n. 261/1999;

CONSIDERATI i risultati conseguiti dal Fornitore del Servizio Universale (FSU), nel periodo 2020-2024, in relazione alle tempistiche di recapito e, in particolare, che il

FSU ha soddisfatto gli obiettivi di qualità *i)* in ogni annualità per i servizi di posta assicurata e pacco ordinario e per le comunicazioni connesse agli atti giudiziari (CAN, CAD e avviso di ricevimento), *ii)* fino al 2023 per la posta prioritaria e la posta massiva, mentre *iii)* non ha conseguito, nel periodo in esame, gli obiettivi fissati dalla regolamentazione per la posta ordinaria, per la posta raccomandata e per gli atti giudiziari *iv)* con riferimento alla posta ordinaria, dalle rilevazioni sulla qualità del servizio relative al 2025 emerge una differenza tra i risultati conseguiti nelle aree servite a giorni alterni e il dato medio nazionale, superiore a 5 punti percentuali con riferimento agli invii consegnati entro D+4;

CONSIDERATO che gli obiettivi di qualità dei servizi universali sono fissati allo scopo di garantire agli utenti la regolarità, l'affidabilità e la velocità dei servizi di recapito e sono posti "*al fine di garantire un servizio postale di buona qualità*" (art. 16 della direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997);

CONSIDERATO che i servizi universali di buona qualità favoriscono la coesione sociale e territoriale, in quanto agevolano le comunicazioni e lo scambio di informazioni tra gli individui, e promuovono la coesione economica, in quanto costituiscono un fattore produttivo utilizzato dalle imprese per comunicare con i clienti e con i fornitori, ricevere e spedire beni, scambiare informazioni;

CONSIDERATO che gli *standard* qualitativi del servizio universale sono adottati, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del d.lgs. 261/1999, sentito il Consiglio nazionale dei consumatori e degli utenti;

CONSIDERATA l'esigenza di rivalutare gli obiettivi di qualità e i relativi indicatori/*standard* per i servizi di Posta Ordinaria, Posta Massiva, Posta Assicurata, Posta Raccomandata e Pacco Ordinario e atti giudiziari alla luce della nuova la previsione del citato art. 3, comma 6-*bis* del Decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, allo scopo di adeguarli alla nuova tempistica fissata dal legislatore, che prevede il recapito entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete postale;

CONSIDERATO che per il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse e di violazioni del codice della strada gli obiettivi di qualità previsti per il piego contenente l'atto, l'avviso di ricevimento, la CAD (comunicazione di avvenuto deposito) e la CAN (comunicazione di avvenuta notifica) dalla citata delibera n. 78/23/CONS (e riportati nell'Allegato 2) sono: a) cinque giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nell'90% dei casi; b) sette giorni lavorativi successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 98% dei casi;

CONSIDERATO che i servizi inclusi nel SU possono essere erogati, con l'entrata in vigore della Legge di Bilancio 2026, non solo presso i punti di accesso alla rete di Poste Italiane, ma anche presso quelli di soggetti terzi (ai sensi dell'art. 3 comma 5, lett. c) del citato decreto legislativo n. 261/1999, come novellato dall'art. 1, comma 857, lett. b), punto 2 della Legge di Bilancio 2026) e che, pertanto, quando saranno attivati tali punti

di accesso, gli obiettivi di qualità dovranno valere anche per gli invii universali postalizzati presso di essi;

CONSIDERATO che gli obiettivi di qualità del servizio universale sono oggetto di verifiche a campione (di cui all'art. 12, comma 4 del citato decreto legislativo n. 261/1999) e che risulta opportuno valutare le modalità di svolgimento di tali verifiche, ai fini di un loro eventuale aggiornamento, affinché il sistema di misurazione continui a verificare in modo adeguato ed efficace i livelli di qualità effettivamente garantiti agli utenti, tenendo conto delle nuove tempistiche di recapito e della possibilità di consegna e ritiro degli invii presso punti di accesso di soggetti terzi, fermo restando che il fornitore del servizio universale rimane responsabile della corretta erogazione dei servizi;

CONSIDERATA la necessità di fissare nuovi obiettivi di qualità, con *target* declinati in base al numero massimo di giorni lavorativi previsti per il recapito e alla percentuale di invii effettivamente consegnati entro tali termini, garantendo così un servizio conforme agli *standard* nazionali ed europei;

CONSIDERATA l'opportunità di valutare l'introduzione di obiettivi di qualità per i servizi di distribuzione della stampa periodica, inclusi i quotidiani, in quanto si tratta di servizi rientranti nel servizio universale, che contribuiscono alla diffusione dell'informazione e al pluralismo informativo e per i quali la regolamentazione vigente non prevede *standard* qualitativi;

CONSIDERATA l'opportunità di valutare, tenuto conto dell'evoluzione del contesto tecnico e organizzativo del servizio e dei maggiori margini di efficientamento derivanti dall'ampliamento dei tempi di recapito e dall'esclusione della posta prioritaria dal perimetro del servizio universale, la previsione di due *target* nazionali nella misura D+5 per il 95% degli invii e D+7 per il 98% degli invii, da applicare a ciascun servizio universale, mantenendo lo stesso differenziale di 2 giorni tra i due *target*, in analogia a quanto già previsto dalla regolamentazione vigente, per gli invii nazionali, e dalla citata direttiva europea, per gli invii transfrontalieri intracomunitari;

CONSIDERATA l'opportunità di valutare l'introduzione, oltre ai suddetti obiettivi percentuali medi nazionali, di specifiche soglie minime (*sub-cap*) sia a livello regionale o macroregionale (Nord, Centro, Sud e Isole), sia distinte per frequenza di fornitura (completa o a giorni alterni ai sensi della delibera n. 395/15/CONS), al fine di affiancare alla misurazione nazionale ulteriore presidi idonei a rilevare differenze territoriali nei tempi di recapito dei servizi universali e a garantirne una più uniforme distribuzione sul territorio nazionale;

CONSIDERATA l'opportunità di valutare l'introduzione di un monitoraggio delle tempistiche di gestione degli invii internazionali extra-UE – per la tratta nazionale – prevedendo specifici obblighi informativi – a cadenza regolare – in capo al fornitore del servizio universale, al fine di monitorare i tempi di recapito e quindi i livelli di qualità, per quanto di competenza dell'Autorità, degli invii internazionali;

CONSIDERATA l'opportunità di valutare l'introduzione di indicatori di qualità relativi al tasso di furto/smarrimento degli invii, al tasso di manomissioni/danneggiamenti, al tasso di disservizi registrati nella fase di accettazione oppure nella fase della ricezione, al tasso di recapito al primo tentativo, al fine di un più rigoroso controllo da parte dell'Autorità sull'affidabilità dei servizi;

RITENUTO opportuno, ai fini della definizione di una regolamentazione degli obiettivi di qualità efficace e rispondente alle esigenze del servizio universale, avviare una consultazione pubblica per consentire a tutte le parti interessate di presentare le proprie osservazioni sul documento di cui all'Allegato B alla presente delibera;

RITENUTO adeguato il termine di 45 giorni, decorrente dalla pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità, per la trasmissione dei suddetti contributi;

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 unico

1. È avviata la consultazione pubblica sul documento relativo alla definizione degli obiettivi di qualità per il recapito degli invii postali universali ai sensi dell'art. 3, comma 6-*bis*, del d.lgs. n. 261/1999, di cui all'allegato B alla presente delibera.
2. Le modalità di consultazione sono riportate nell'allegato A alla presente delibera.

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

Roma, 29 luglio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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