

- Capri Store, del. n. 128/13/CSP - euro 2.066 - Telenova, del. n. 129/13/CSP - euro 1.033 - Rete 55, del. n. 130/13/CSP - euro 20.658 - Carpe Diem, del. n. 132/13/CSP - euro 7.231 - Teletutto, del. n. 133/13/CSP - euro 6.198 - City One, del. n. 134/13/CSP - euro 5.165 - Telereporter, del. n. 136/13/CSP - euro 30.987 - Air Digitmedia, del. n. 139/13/CSP - euro 24.792 - Telecampione, del. n. 141/13/CSP - euro 3.099 - TRS TV, del. n. 142/13/CSP - euro 14.462 - Più Blu Lombardia, del. n. 143/13/CSP - euro 3.099 - Canale Italia 83, del. n. 617/13/CONS - euro 7.747 - Canale Italia 83, del. n. 146/13/CSP - euro 6.200 - Tele Calabria RTC, del. n. 148/13/CSP - euro 3.100 - Tele Calabria RTC, del. n. 150/13/CSP - euro 4.132 - Blu Star Tv, del. n. 151/13/CSP - euro 1.033 - Teleunica, del. n. 152/13/CSP - euro 38.734 - Diretta TV, del. n. 155/13/CSP - euro 9.300 - Telecolor, del. n. 157/13/CSP - euro 5.165 - Canale Italia 83, del. n. 158/13/CSP - euro 23.240 - Air Digitmedia, del. n. 159/13/CSP - euro 5.165 - Canale Italia 84, del. n. 160/13/CSP - euro 38.734 - Ciao, del. n. 161/13/CSP - euro 61.974 - Super, del. n. 162/13/CSP - euro 3.099 - Viva Voce Tv, del. n. 163/13/CSP - euro 2.066 - Retebrescia, del. n. 2/14/CSP - euro 20.658 - 90 Numeri Sat, del. n. 3/14/CSP - euro 41.316 - Star Sat, del. n. 5/14/CSP - euro 2.066 - Tele Bruzzano, del. n. 6/14/CSP - euro 5.165 - Canale Italia 83, del. n. 7/14/CSP - euro 5.165 - Canale Italia 2, del. n. 8/14/CSP - euro 2.066 - Telereporter, del. n. 9/14/CSP - euro 61.974 - + TV, del. n. 10/14/CSP - euro 4.132 - TV 1, del. n. 11/14/CSP - euro 7.740 - Italia 7, del. n. 12/14/CSP - euro 8.264 - Telecentro 1, del. n. 13/14/CSP - euro 10.330 - Canale 3 Toscana, del. n. 16/14/CSP - euro 4.132 - Acri TV, del. n. 17/14/CSP - euro 4.132 - Canale 3 Toscana, del. n. 18/14/CSP - euro 10.836 - 50 Canale, del. n. 20/14/CSP - euro 38.734 - One, del. n. 23/14/CSP - euro 10.836 - TVR Teleitalia, del. n. 24/14/CSP - euro 9.288 - Rete 37, del. n. 25/14/CSP - euro 18.074 - TVR Teleitalia, del. n. 26/14/CSP - euro 18.074 - Toscana Tv, del. n. 29/14/CSP - euro 6.192 - Toscana Tv, del. n. 36/14/CSP - euro 9.294 - Tele Gubbio, del. n. 37/14/CSP - euro 5.165 - TV Parma, del. n. 38/14/CSP - euro 14.462 - Teleromagna, del. n. 39/14/CSP - euro 14.462 - Telereggio, del. n. 40/14/CSP - euro 7.231 - TRC Telemodena;

- **4** provvedimenti di archiviazione: del. n. 89/13/CSP - Valdarno Channel, del. n. 138/13/CSP - Shop in Tv, del. n. 156/13/CSP - Retebrescia, del. n. 30/14/CSP - Canale 10.

Tutela dei minori e degli utenti

Nel periodo maggio 2013 - aprile 2014, quanto all'attività di vigilanza e procedimentale, sono stati avviati numerosi procedimenti sanzionatori finalizzati all'accertamento di violazioni della normativa materia della tutela dei minori e degli utenti da parte di servizi di *media* audiovisivi diffusi in tecnica digitale terrestre, in ambito sia nazionale che locale, e satellitare.

Durante il periodo di riferimento, l'Autorità ha in particolare emesso:

- **n. 32 ordinanze ingiunzioni**, di cui:

- **n. 6** per la violazione dell'art. 34, comma 2, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e s.m.i.: del. n. 83/13/CSP - euro 20.000 - emittente locale Radio RCS Networks, del. n. 140/13/CSP - euro 30.000 - emittente locale La 8, del. n. 147/13/CSP - euro 50.000 - emittente nazionale DeeJay Tv, del. n. 153/13/CSP - euro 15.000 - emittente locale La 8, del. n. 1/14/CSP - euro 45.000 - emittente locale Più Blu Lombardia, del. n. 22/14/CSP - euro 25.000 - emittente nazionale Rai Tre;

- **n. 1** per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34, commi 2 e 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e s.m.i.: del. n. 54/13/CSP - euro 100.000 - emittente nazionale Rai Tre;

- **n. 6** per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 36 bis, comma 1, lett. g) del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e s.m.i.: del. n. 137/13/CSP - euro 10.329 - + TV (CH 930),

del. n. 149/13/CSP - euro 10.329 - Super (CH 938), del. n. 535/13/CONS - euro 20.658 - emittente satellitare Chat (CH 903), 14/14/CSP - euro 100.000 - emittente satellitare New One, del. n. 21/14/CSP - sospensione attività - emittente satellitare One, del. n. 74/14/CONS - sospensione attività - emittente satellitare Just One;

- n. **8** per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34, commi 6 e 7, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e s.m.i.: del. n. 77/13/CSP - euro 50.000 - emittente locale Teleitalia Oro, del. n. 96/13/CSP - euro 50.000 - emittente satellitare Diretta Tv (CH 921), del. n. 101/13/CSP - euro 25.000 - emittente satellitare Chat (CH 903), del. n. 154/13/CSP - euro 10.000 - emittente locale Tele Calabria RTC, del. n. 4/14/CSP - euro 62.500 - emittente satellitare Ciao (CH 899), del. n. 75/14/CONS - euro 75.000 - emittente satellitare Super (CH 938), del. n. 76/14/CONS - sospensione attività - emittente satellitare + Tv (CH 930), del. n. 77/14/CONS - euro 75.000 - emittente satellitare Diretta Tv (CH 921);

- n. **2** per la violazione del codice di autoregolamentazione Media e minori in combinato disposto con l'art. 34, comma 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177 e s.m.i.: del. n. 102/13/CSP - euro 25.000 - emittente satellitare DWT (CH 955), del. n. 107/13/CSP - euro 25.000 - emittente satellitare Teleitalia Oro (CH 933);

- n. **9** per la violazione dell'art. 1, comma 26, della legge 23 dicembre 1996, n. 650: del. n. 392/13/CONS - euro 38.734 - emittente satellitare Diretta Tv (CH 921), del. n. 454/13/CONS - euro 51.646 - emittente satellitare One, del. n. 455/13/CONS - euro 25.823 - emittente satellitare Diva Futura Channel, del. n. 498/13/CONS - euro 38.734 - emittente satellitare Chat (CH 903), del. n. 550/13/CONS - euro 25.823 - emittente satellitare + Tv (CH 930), del. n. 551/13/CONS - euro 51.646 - emittente satellitare Nostradamus Tv (CH 928), del. n. 618/13/CONS - euro 25.823 - emittente satellitare + Tv (CH 930), del. n. 619/13/CONS - euro 25.823 - emittente satellitare Super (CH 938), del. n. 13/14/CONS - euro 25.823 - emittente satellitare Ciao (CH 899);

- n. 5 archiviazioni, di cui:

- n. **1** archiviazione nel merito per presunta violazione dell'art. 34, commi 2 e 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e s.m.i. in combinato disposto con il par. 2.3 e 3.1 del codice di autoregolamentazione Media e minori: del. n. 64/13/CSP - emittente nazionale Rai 1;

- n. **2** archiviazioni nel merito per presunta violazione dell'art. 34, commi 2, 6 e 7, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e s.m.i. in combinato disposto con il par. 1, 2.3 e 3.1 del codice di autoregolamentazione Media e minori: del. n. 65/13/CSP - emittente nazionale Italia 1, del. n. 80/13/CSP - emittente nazionale Canale 5;

- n. **1** archiviazione nel merito per presunta violazione dell'art. 34, comma 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e s.m.i. in combinato disposto con il par. 1.2 lett. d) del codice di autoregolamentazione Media e minori: del. n. 28/14/CSP - emittente nazionale Rai di Trento;

- n. **1** archiviazione nel merito per presunta violazione dell'art. 34, commi 6 e 7, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e s.m.i. in combinato disposto con il par. 2.2 lett. b), 2.4, 2.5 lett. b) e 3.1 del codice di autoregolamentazione Media e minori: del. n. 50/13/CSP - emittente locale Tele 1.

Relativamente ai procedimenti allo stato in fase di definizione si segnalano:

- n. **7** atti di contestazione, di cui:

- n. **1** per la violazione dell'art. 34, commi 1, 4 e 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e s.m.i. in combinato disposto con il par. 2.3 del codice di autoregolamentazione Media e minori;

- n. **2** per la violazione dell'art. 34, comma 2, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e s.m.i.

- n. **1** per la violazione dell'art. 34, comma 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e s.m.i. in combinato disposto con i par. 2.2 lett. b), 2.4 e 2.5 lett. b) del codice di autoregolamentazione Media e minori;

- n. **2** per la violazione dell'art. 34, comma 6, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e s.m.i. in combinato disposto con i par. 2.2 lett. b) e 2.5 lett. b) del codice di autoregolamentazione Media e minori;

- n. **1** per la violazione dell'art. 34, commi 6 e 7, del decreto legislativo 31 luglio 2005 n. 177 e s.m.i. in combinato disposto con i par. 2.2 lett. b) e 2.4 del codice di autoregolamentazione Media e minori.

All'esito delle verifiche preistruttorie sono stati inoltre disposti n. **16** atti di archiviazione in via amministrativa.

Diritto di rettifica

Nel periodo di riferimento sono pervenute alcune richieste di esercizio di diritto di rettifica da parte di soggetti privati procedibili ai sensi dell'art. 32 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177. L'Autorità ha archiviato, in un caso, la relativa richiesta di rettifica: del. n. 138/13/CSP - Sky Uno HD.

Obblighi di programmazione

Si possono riassumere tre categorie di obblighi di programmazione rilevanti ai fini dell'attività sanzionatoria su segnalazione: 1. conservazione delle registrazioni; 2. interconnessione; 3. durata della programmazione.

Conservazione
delle registrazioni

La diffusione di programmi radiofonici e/o televisivi, realizzati con qualsiasi mezzo tecnico, ha carattere di preminente interesse generale e in questo contesto risulta fondamentale la conservazione delle registrazioni per i tre mesi successivi alla data di trasmissione dei programmi stessi, che costituisce un importante strumento di vigilanza, ma anche di conoscenza, previsto al fine di risalire alla programmazione irradiata da ogni emittente nel medio periodo e di conseguenza valutare la relativa programmazione e la conseguente ottemperanza alle norme di legge. Nell'ambito di tale categoria, i fornitori di servizi *media* audiovisivi in tecnica digitale e le emittenti satellitari sono tenuti a osservare, rispettivamente, le previsioni di cui all'art. 8, comma 2, del regolamento relativo alla radiodiffusione televisiva terrestre in tecnica digitale approvato con del. n. 353/11/CONS del 23 giugno 2011, all'art. 20, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223 e all'art. 10, comma 2, della del. n. 127/00/CONS relativa all'emittenza televisiva satellitare, nonché al Testo unico radiotelevisione dei servizi di *media* audiovisivi e radiofonici.

In tale ambito, l'Autorità ha adottato:

- **31** provvedimenti di ordinanza ingiunzione relativi alla conservazione delle registrazioni: del. n. 46/13/CSP - euro 1.032 - Video Star, del. n. 55/13/CSP - euro 516 - Teleambiente Lazio, del. n. 56/13/CSP - euro 516 - RTV Aquesio, del. n. 57/13/CSP - euro 516 - Teleambiente Abruzzo, del. n. 58/13/CSP - euro 774 - Tele Orvieto 2, del. n. 68/13/CSP - euro 10.330 - Just One, del. n. 69/13/CSP - euro 10.330 - New One, del. n. 70/13/CSP - euro 10.330 - One, del. n. 71/13/CSP - euro 1.032 - 8 Toscana, del. n. 72/13/CSP - euro 516 - Canale 3 Toscana, del. n. 73/13/CSP - euro 1.032 - Arezzo Tv, del. n. 86/13/CSP - euro 10.330 - Eursat, del. n. 98/13/CSP - euro 10.330 - Diva Futura Channel, del. n. 99/13/CSP - euro 1.032 - Canale Italia 2, del. n. 104/13/CSP - euro 10.330 - Rol Sat, del. n. 105/13/CSP - euro 516 - Rete Oro, del. n. 118/13/CSP - euro 10.330 - Superfluo,

del. n. 119/13/CSP – euro 10.330 – + Tv, del. n. 120/13/CSP – euro 10.330 – Chat, del. n. 121/13/CSP – euro 10.330 – Diretta Tv, del. n. 122/13/CSP – euro 10.330 – Ciao, del. n. 123/13/CSP – euro 10.330 – Super, del. n. 124/13/CSP – euro 5.165 – La 8 Sat, del. n. 131/13/CSP – euro 10.330 – Venus, del. n. 145/13/CSP – euro 10.330 – Carpe Diem Sat. del. n. 27/14/CSP – euro 516 – RTV 38, del. n. 31/14/CSP – euro 516 – Telecentro, del. n. 32/14/CSP – euro 516 – Canale 24, del. n. 33/14/CSP – euro 516 – Teleromagna, del. n. 34/14/CSP – euro 1.032 – TVR Teleitalia, del. n. 35/14/CSP – euro 516 – Rete Sud;

– **1** provvedimento di archiviazione per presunta violazione dell'art. 20, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223.

Infine, **4** procedimenti sono stati avviati con contestazione in relazione alla violazione dell'art. 8, comma 2, All. A) alla delibera n. 353/11/CONS.

Diritti audiovisivi sportivi e cronaca sportiva

Con riferimento all'attività sanzionatoria in materia di diritti audiovisivi sportivi e cronaca sportiva, è emerso che i comportamenti verificatisi più di frequente sono consistiti: per le emittenti televisive, nella trasmissione di immagini salienti e correlate al di fuori dei limiti previsti dal Regolamento per l'esercizio del diritto di cronaca audiovisiva sportiva, mentre per le emittenti radiofoniche nella trasmissione di finestre informative superiori, per numero, durata ed intervallo tra di esse, ai limiti imposti dal Regolamento in materia di cronaca sportiva radiofonica.

Come si evince dalla seguente tabella, nel periodo di riferimento sono stati istruiti n. 18 procedimenti: di questi, 6 si sono conclusi con ordinanza-ingiunzione (di cui uno per violazione del diritto di cronaca esercitato via internet), 10 sono stati archiviati per intervenuta oblazione e 2 sono ancora in corso. Si è inoltre concluso un procedimento sanzionatorio per violazione dell'articolo 2, comma 2, del Codice di Autoregolamentazione dell'informazione sportiva denominato Codice Media e Sport con ordinanza-ingiunzione.

Tabella 3.43. Violazioni

Violazione	Emittente	Provvedimento	Tipologia	Delibera	Sanzione
Immagini salienti e correlate	Sardegna Uno TV	14/12/DISM/UDIS	-	267/13/CONS	20.658,28
	Telecupole	02bis/13/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
eventi sportivi	Triveneta	03/13/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
	Spotinvest	08/13/DISM/UDIS	-	588/13/CONS	3.098,73
	Teleluna Caserta	10/13/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
	RTV 38	11/13/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
	Rete 7	12/13/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
	Rete 7	13/13/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
	Telecity	14/13/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
	PTV Primocanale	15/13/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
	Bravo Produzioni	01/14/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
	Med Music Corporate	09/13/DISM/UDIS	-	620/13/CONS	10.329,10
Radiocronaca in diretta eventi sportivi	CDF Teleradiostereo	04/13/DISM/UDIS	oblazione	-	2.065,82
	Radio Centro Suono	05/13/DISM/UDIS	-	496/13/CONS	5.164,55
	RTL	06/13/DISM/UDIS	-	522/13/CONS	20.658,20
	Gruppo Roma Radio	07/13/DISM/UDIS	-	587/13/CONS	3.098,73
Violazione codice <i>media</i> e sport	RAI	01/12/Corecom Piemonte	-	53/13/CSP	50.000,00

Fonte: Autorità

3.3. I servizi postali

3.3.1. La regolamentazione

Poteri
dell'Autorità

I poteri di regolazione del settore postale conferiti all'Autorità sono strumentali all'apertura del mercato alla concorrenza. A tal fine, l'Autorità può intervenire, con propri provvedimenti di natura regolamentare, sugli aspetti legati alla fornitura e alle prestazioni ricomprese nel servizio universale, alla definizione delle condizioni di accesso alla rete, alla fissazione delle tariffe dei servizi universali, nonché alla definizione dei requisiti di entrata sul mercato. L'Autorità svolge le proprie funzioni di regolamentazione a livello nazionale, potendo altresì contare su un proficuo e costante confronto internazionale attraverso l'attiva partecipazione ai lavori dell'ERGP, il gruppo dei regolatori europei del settore postale (cfr. cap. 4.1.1).

Servizio universale

La direttiva 2008/6/CE, recepita dalla legislazione nazionale, attribuisce il compito di verificare il costo netto del servizio universale all'Autorità nazionale di regolamentazione.

Il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, all'articolo 3, commi 13 e 14, dispone che "il calcolo del costo netto del servizio universale è effettuato nel rispetto degli orientamenti di cui all'allegato I della direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 dicembre 1997, inserito dalla direttiva 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 febbraio 2008" (comma 13).

L'allegato I della suindicata direttiva prevede che il costo netto degli obblighi di servizio universale postale debba essere calcolato, a partire dal 2011, come la differenza tra il costo netto delle operazioni di un fornitore del servizio universale designato quando è soggetto ad obblighi di servizio universale e il costo netto delle operazioni in assenza di tali obblighi (c.d. metodologia del costo netto evitato).

Lo stesso decreto legislativo, all'articolo 10, comma 1, indica che "1. È istituito il fondo di compensazione degli oneri del servizio universale. Detto fondo è amministrato dal Ministero delle comunicazioni ed è rivolto a garantire l'espletamento del servizio universale; esso è alimentato nel caso in cui il fornitore del predetto servizio non ricava dalla fornitura del servizio universale e dai servizi in esclusiva di cui all'articolo 4 entrate sufficienti a garantire l'adempimento degli obblighi gravanti sul fornitore stesso. 2. Sono tenuti a contribuire al fondo di cui al comma 1 i titolari di licenze individuali e di autorizzazione generale entro la misura massima del dieci per cento degli introiti lordi, relative a servizi sostitutivi di quelli compresi nel servizio universale, derivanti dall'attività autorizzata. 3. La determinazione del contributo, secondo principi di trasparenza, non discriminazione e proporzionalità, è effettuata dall'autorità di regolamentazione sulla base dei costi di una gestione efficiente del servizio universale".

Infine, secondo l'articolo 3, comma 6, del contratto di programma 2009-2011 stipulato dal Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane "sulla base della separazione contabile certificata redatta conformemente al decreto legislativo 261/99, la Società trasmette all'Autorità, entro il mese di giugno di ogni anno, la quantificazione dell'Onere del servizio universale sostenuto nel corso del precedente esercizio [...]".

Procedimenti
istruttori

In base al quadro giuridico e normativo di riferimento nazionale e comunitario con le delibere n. 444/12/CONS e 117/14/CONS sono stati avviati i procedimenti istruttori per l'analisi e l'applicabilità del meccanismo di ripartizione e la valutazione dell'eventuale costo netto per gli anni 2011 e 2012.

Nel corso dei procedimenti (a oggi in corso), l'Autorità ha acquisito e verificato gli elementi sulla metodologia di calcolo impiegata da Poste Italiane per la determinazione dell'onere del servizio universale.

Accesso alla rete

La direttiva 2008/6/CE¹²⁰ al fine di tutelare gli interessi degli utenti e/o promuovere una concorrenza efficace impone di valutare, ove varie imprese forniscano servizi nell'ambito di applicazione del servizio universale, se taluni elementi dell'infrastruttura postale debbano essere resi accessibili.

Tale direttiva consente agli Stati membri di adottare misure per garantire la trasparenza e la natura non discriminatoria delle condizioni di accesso alla rete.

In linea con quanto previsto nella normativa nazionale della maggior parte degli Stati membri dell'Unione europea, il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, all'articolo 2, comma 4, lettera d), ha attribuito all'Autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale la competenza ad adottare provvedimenti regolatori in materia di accesso alla rete postale.

L'accesso alla rete postale, intesa nel suo complesso, cioè come insieme di infrastrutture fisiche e intelligenti, servizi all'ingrosso e strumenti accessori, si compone di due aspetti: da una parte, deve poter favorire l'ingresso di nuovi operatori sul mercato (accesso *wholesale*) e, dall'altra, deve garantire l'accesso ai servizi da parte degli utenti (accesso *retail*).

Con riferimento all'accesso *wholesale*, l'Autorità è intervenuta sulle c.d. *Condizioni Tecniche Attuative* del servizio di posta massiva offerto da Poste Italiane, ovvero sulle condizioni e sui termini contrattuali che i concorrenti di Poste Italiane che vogliono offrire i servizi di posta massiva (comunicazioni bancarie, bollette, ecc.) devono soddisfare per accedere alla rete dell'*incumbent*.

A seguito della consultazione pubblica sulle risultanze istruttorie, disposta con delibera n. 627/12/CONS, l'Autorità ha adottato la delibera n. 92/13/CONS, di cui si è dato conto nella scorsa Relazione annuale, e con il quale si sono affrontati i seguenti temi: a) la certificazione della posta massiva e le procedure di omologazione; b) le modalità di accettazione degli invii; c) i termini per l'allestimento delle spedizioni; d) le modalità di pagamento e di fatturazione; e) i controlli a campione effettuati da Poste Italiane. In particolare, l'Autorità ha imposto a Poste Italiane importanti obblighi di trasparenza, tra cui la comunicazione periodica all'Autorità sui termini di pagamento e sui controlli a campione; la fornitura all'operatore, su richiesta, di informazioni su modalità, criteri ed esiti dei controlli effettuati nei confronti dell'operatore richiedente; la pubblicazione della propria *policy* fideiussoria e della modulistica necessaria per l'applicazione delle condizioni tecniche attuative sul proprio sito *web*.

Sempre in relazione all'accesso alla rete *wholesale*, con la delibera n. 252/13/CONS recante "Costituzione di un Tavolo Tecnico in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale", è stato istituito un Tavolo Tecnico per valutare l'opportunità di un intervento di accesso alla rete postale ed, eventualmente, formulare una proposta di regolamentazione della materia.

Tavolo tecnico

Al Tavolo tecnico sono stati invitati a partecipare i fornitori di servizi postali e tutti gli altri soggetti interessati, le associazioni dei consumatori e degli utenti e le istituzioni.

L'istituzione del Tavolo tecnico si è resa necessaria poiché l'applicazione della teoria dell'*essential facilities* al settore postale, che comporta una regolamentazione dell'accesso, è questione dibattuta: da un lato, alcuni esperti sostengono che non ci sia bisogno di un intervento regolamentare per garantire l'accesso alla rete

¹²⁰ "In una situazione in cui varie imprese postali forniscono servizi nel settore del servizio universale, è opportuno chiedere a tutti gli Stati membri di valutare se taluni elementi dell'infrastruttura postale o taluni servizi normalmente forniti da fornitori del servizio universale dovrebbero essere resi accessibili ad altri operatori che forniscono servizi simili, al fine di promuovere una concorrenza efficace e/o proteggere tutti gli utenti garantendo la qualità globale del servizio postale" (Considerando 34).

dell'*incumbent* dal momento che i concorrenti possono entrare sul mercato senza sostenere ingenti costi e focalizzandosi su aree urbane ad alta densità di popolazione; al contrario, altri ritengono che la non replicabilità della rete postale a livello nazionale, dovuta all'incidenza dei costi fissi non recuperabili e ai costi del personale, renda necessaria una regolamentazione dell'accesso per sviluppare una concorrenza su tutto il territorio.

Dai contributi pervenuti dagli operatori interessati, è stato riscontrato uno scarso interesse al tema dell'accesso, confermato dagli operatori che hanno partecipato all'istruttoria che ha portato all'adozione della delibera in materia di determinazione delle tariffe massime dei servizi rientranti nel servizio universale (n. 728/13/CONS, cfr. *infra*).

Nel corso della predetta istruttoria (n. 728/13/CONS), è emerso, invece, un certo interesse per le c.d. macchine affrancatrici *multi-carrier* in sostituzione dell'affrancatura tradizionale con francobollo, e si è prevista l'istituzione di un apposito Tavolo tecnico in materia (art. 11, comma 3, della delibera n. 728/13/CONS).

Sulla base di quanto emerso sia nel procedimento di cui alla delibera 252/13/CONS, sia della delibera n. 728/13/CONS, con delibera n. 16/14/CONS, sono stati affidati al Tavolo sull'accesso alla rete postale, compiti di studio e di approfondimento preliminari sul tema delle macchine affrancatrici, con l'obiettivo di utilizzare tale studio come propedeutico strumento di lavoro per il Tavolo in materia di macchine affrancatrici.

Condizioni
generali di
servizio

Con riferimento all'accesso alla rete *retail*, un tema di particolare rilevanza è rappresentato dalle Condizioni generali di servizio (CGS), che disciplinano le modalità di erogazione – da parte di Poste Italiane – dei servizi postali universali definendone, per ciascuna categoria di prodotto, le condizioni di accesso e i relativi obblighi di informativa alla clientela.

Poste Italiane ha sottoposto all'approvazione dell'Autorità un testo delle Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale, la cui valutazione è stata oggetto di un procedimento istruttorio, avviato con delibera n. 353/12/CONS nel corso del quale sono intervenuti molti operatori postali e diverse associazioni dei consumatori e sono state intraprese interlocuzioni con altri soggetti istituzionali, tra i quali il Ministero dello sviluppo economico e l'Autorità garante della concorrenza e del mercato. Gli aspetti sui quali sono emersi particolari criticità hanno riguardato la disciplina degli "accordi individuali", la problematica degli invii affidati ad altri operatori e rinvenuti nella rete di Poste Italiane, la disciplina del ritiro degli invii non recapitati presso gli Uffici postali e dei termini di giacenza. L'Autorità è intervenuta su tali aspetti, introducendo misure volte a garantire maggiormente l'utenza e a promuovere la concorrenza con l'approvazione della delibera n. 385/13/CONS. In particolare è stato imposto il rispetto dei principi di trasparenza e non discriminazione nell'applicazione dei prezzi speciali e sono stati regolamentati i casi di rinvenimento, nella rete di Poste Italiane, degli invii non recapitati di altri operatori. Poste Italiane ha inoltre accolto l'invito dell'Autorità di estendere, a partire dal primo gennaio 2014, i termini di giacenza gratuita degli invii inesitati da cinque a dieci giorni. Sono stati, infine, ampliati tutti gli obblighi informativi posti in capo a Poste Italiane, in modo da assicurare agli utenti maggiore trasparenza con riferimento alle condizioni di offerta dei singoli servizi rientranti nell'ambito del servizio universale postale.

Tariffe

La regolamentazione dei prezzi dei servizi postali che rientrano nel servizio universale trova il suo fondamento giuridico nel contesto normativo europeo e nazionale, che ne definisce principi e obiettivi.

Il quadro normativo europeo è rappresentato dalla direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 dicembre 1997, concernente "regole

comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio”, come modificata dalla direttiva 2008/6/CE, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 febbraio 2008, concernente il “pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari”. Il plesso normativo è ispirato dalla finalità di garantire un servizio universale rispondente ai requisiti di alta qualità e accessibilità a tutti gli utenti. A tal fine, le norme individuano nella ragionevolezza, correlazione ai costi, trasparenza e non discriminazione, i criteri generali che le condizioni economiche di fornitura dei servizi (naturalmente rientranti nel servizio universale) sono chiamate a soddisfare.¹²¹ La direttiva citata dà incarico alle Autorità nazionali di regolamentazione di garantire la conformità delle tariffe applicate al servizio universale ai principi tariffari normativamente individuati¹²², tenendo conto delle specifiche condizioni del mercato e, in particolare, della sua effettiva apertura alla concorrenza. Strettamente connesso alla realizzazione di questa esigenza, è l’obbligo della separazione contabile, imposta al fornitore del servizio universale, come chiarito dal considerando n. 41 della direttiva 2008/6/CE.

La normativa nazionale di recepimento della disciplina europea relativa al settore è contenuta nel decreto legislativo n. 261/1999, modificato dal decreto legislativo n. 384/2003 e, da ultimo, dal decreto legislativo n. 58/2011. L’art. 2, comma 4, lett. d), del d.lgs. 261/99 attribuisce all’Autorità il compito di adottare “provvedimenti regolatori in materia di accesso alla rete postale e relativi servizi, determinazione delle tariffe dei settori regolamentati e promozione della concorrenza nei mercati postali”. Coerentemente, l’art. 13 del medesimo decreto stabilisce, ai commi 1 e 3, che l’Autorità provvede alla determinazione, nella misura massima, delle tariffe delle prestazioni di servizi rientranti nel servizio universale, garantendo l’abbordabilità delle tariffe nel rispetto dei criteri di ragionevolezza, trasparenza, non discriminazione e orientamento ai costi.

In applicazione della normativa nazionale e comunitaria, l’Autorità ha adottato la delibera n. 728/13/CONS sulla determinazione delle tariffe massime dei servizi postali di Poste Italiane rientranti nel servizio universale.

Determinazione
delle tariffe
massime

Il provvedimento è stato approvato a valle dell’espletamento di una consultazione pubblica (delibera n. 384/13/CONS), cui hanno partecipato numerosi soggetti interessati. Nello specifico, le proposte a consultazione pubblica hanno riguardato: (i) la definizione merceologica e geografica dei mercati postali rientranti nel servizio universale e dei servizi affidati in esclusiva a Poste Italiane; (ii) l’analisi dei problemi competitivi e (iii) l’identificazione dei rimedi regolamentari. Le analisi dei mercati postali sono state svolte con una base informativa acquisita attraverso questionari sottoposti agli operatori del settore sull’andamento dei volumi e dei ricavi dei servizi e sulle condizioni tecniche di fruizione dei servizi postali. Sono state acquisite, altresì, informazioni tecniche per valutare il grado di concorrenza infrastrutturata esercitato dagli operatori su Poste Italiane, separatamente dalla concorrenza sui servizi e sui prodotti postali. Altre informazioni prospettiche sulla domanda dei servizi postali e sulle tecnologie attese, incluse quelle fornite nel corso della consultazione pubblica, hanno completato il set di informazioni a disposizione per effettuare una analisi compiuta.

A valle delle analisi svolte, nel provvedimento di cui alla delibera n. 728/13/CONS sono stati imposti a Poste Italiane obblighi di controllo dei prezzi, di trasparenza, di contabilità dei costi e separazione contabile, e di non discriminazione interna/esterna.

Inoltre, dalla consultazione pubblica è emerso un certo interesse per le c.d. macchine affrancatrici, tema sul quale, come già sopra riportato, si è proposto di avviare uno specifico tavolo tecnico.

¹²¹ Cfr. art. 12, direttiva 97/67/CE, come modificata dalla direttiva 2008/6/CE.

¹²² Cfr. considerando n. 41 della direttiva 2008/6/CE e art. 22 direttiva 2008/6/CE.

Titoli abilitativi

Tra i compiti affidati all'Autorità nel settore postale è ricompreso quello di adottare, nel rispetto dei principi di obiettività, non discriminazione, proporzionalità e trasparenza, un regolamento in materia di rilascio dei titoli abilitativi (licenze individuali e autorizzazioni generali) per l'offerta al pubblico di servizi postali (artt. 5 e 6 del d.lgs. 22 luglio del 1999, n. 261 come modificati, da ultimo, dal decreto legislativo n. 58/2011 con il quale è stata trasposta la direttiva 2008/6/CE).

In particolare, secondo quanto disposto dagli art. 5, comma 4, e 6, comma 3, del d.lgs. n. 261/1999, l'Autorità ha il compito di determinare, con proprio regolamento, i requisiti per il rilascio dei titoli abilitativi nel settore postale, gli obblighi da imporre agli operatori abilitati, le modalità di svolgimento dei controlli, le procedure di diffida, nonché di sospensione e di revoca dei predetti titoli.

Con specifico ed esclusivo riferimento alle autorizzazioni generali, è previsto altresì che l'Autorità individui le ipotesi in cui l'attività può essere avviata contestualmente all'invio al Ministero dello sviluppo economico di una "segnalazione" di inizio attività e le ipotesi nelle quali, invece, l'attività può avere inizio soltanto ove siano trascorsi quarantacinque giorni dal ricevimento della relativa comunicazione, salvo che sia comunicato il diniego da parte del Ministero (articolo 6, comma 2, del d.lgs. n. 261/1999).

Il medesimo decreto legislativo attribuisce al Ministero dello sviluppo economico la competenza al rilascio delle licenze individuali e al conseguimento delle autorizzazioni generali (art. 5, comma 1, e 6, comma 1, del d.lgs. n. 261/1999).

La disciplina regolamentare attualmente vigente in materia di titoli abilitativi del settore postale (licenze individuali e autorizzazioni generali) è contenuta in due distinti decreti che sono stati adottati dal Ministero dello sviluppo economico: (i) il decreto 4 febbraio 2000, n. 73, con cui è stato adottato il "Regolamento recante disposizioni per il rilascio delle licenze individuali nel settore postale"; (ii) il decreto 4 febbraio 2000, n. 75, con cui è stato adottato il "Regolamento recante disposizioni in materia di autorizzazioni generali nel settore postale".

I due decreti, emendati una sola volta nel 2006, non tengono conto delle rilevanti modifiche che sono state apportate al quadro normativo generale dalla direttiva 2008/6/CE trasposta in ambito nazionale con il d.lgs. 31 marzo 2011, n. 58.

Per quanto riguarda la struttura, i due decreti disciplinano sia gli aspetti di regolamentazione generale della materia sotto il profilo dei requisiti e degli obblighi (oggi rimessi all'intervento Autorità), sia la procedura per il rilascio del titolo, nonché le vicende estintive e modificative del titolo: durata, modalità di rinnovo, variazioni della domanda di rilascio e cessione a terzi, decadenza.

L'intervento dell'Autorità è dunque necessario, innanzitutto, per aggiornare la vigente regolamentazione alle modifiche del quadro normativo primario; in secondo luogo, con tale intervento si è intenzionati a risolvere alcuni problemi applicativi che sono emersi nel corso dell'attività e, più in generale, a delineare un contesto regolamentare più adeguato alle esigenze del mercato postale.

Con la delibera 667/13/CONS è stato avviato il procedimento istruttorio per l'adozione del suddetto regolamento in materia di titoli abilitativi (licenze individuali e autorizzazioni generali nel settore postale).

Contestualmente all'avvio del citato procedimento, l'Autorità ha sottoposto agli operatori del settore, alle loro associazioni nonché alle associazioni rappresentative degli interessi dei consumatori e degli utenti, un questionario per acquisire informazioni e orientamenti utili e propedeutici alla valutazione delle modifiche e/o integrazioni da apportare alla vigente disciplina regolamentare sui titoli abilitativi. Il questionario è stato preliminarmente trasmesso anche al Ministero dello sviluppo economico onde consentire a quest'ultimo di esprimere valutazioni e osservazioni sulla base della propria esperienza.

Il Regolamento
Agcom sul rilascio
dei titoli abilitativi

I quesiti riportati nel questionario hanno riguardato le tematiche sui quali l'Autorità è chiamata ad intervenire e, segnatamente: (i) la procedura per conseguire l'autorizzazione generale; (ii) i requisiti per l'offerta al pubblico dei servizi postali; (iii) gli obblighi per l'offerta al pubblico dei servizi postali; (iv) le procedure di diffida, sospensione e revoca dei titoli abilitativi; (v) alcune rilevanti criticità relative ai titoli abilitativi del settore postale; (vi) ogni altro commento utile ai temi rilevanti per il questionario. In riscontro al questionario sono pervenute informazioni e/o proposte da parte del fornitore del servizio universale, di operatori postali, di consolidatori, di corrieri espressi, di diverse associazioni di categoria, nonché da parte di una associazione di consumatori. In base alle informazioni acquisite attraverso il questionario e agli approfondimenti svolti, si procederà alla predisposizione di uno schema di regolamento sui titoli abilitativi che sarà sottoposto a consultazione pubblica. L'istruttoria è, ad oggi, ancora in corso.

3.3.2. La vigilanza

Il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, avente a oggetto l'attuazione delle direttive europee in materia di servizi postali, affida all'Autorità funzioni di vigilanza con riguardo a:

- i. rispetto degli *standard* di qualità del servizio postale universale;
- ii. assolvimento degli obblighi a carico del fornitore del servizio universale;
- iii. assolvimento degli obblighi derivanti da licenze e autorizzazioni;
- iv. analisi e monitoraggio dei mercati postali.

Per l'assolvimento delle proprie funzioni di vigilanza, l'Autorità esercita poteri ispettivi nei confronti degli operatori del settore postale secondo le specifiche procedure contemplate dalla delibera n. 220/08/CONS (recante "Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell'Autorità"), il cui testo è stato appositamente modificato (con la successiva delibera n. 710/13/CONS del 12 dicembre 2013) al fine di adeguarlo alle competenze in materia postale acquisite dall'Autorità.

Le funzioni di
vigilanza in
materia di servizi
postali

Obiettivi di qualità

Con riguardo all'attività di verifica del rispetto degli obiettivi di qualità¹²³ fissati per i diversi prodotti postali inclusi nell'ambito del servizio universale¹²⁴, i risultati conseguiti nel 2013 da Poste Italiane, società incaricata della fornitura del servizio postale universale, sono risultati in linea con gli *standard* vigenti (decreto del Ministro dello sviluppo economico 1° ottobre 2008, recante "*Obiettivi di qualità del servizio di corrispondenza non massiva per il triennio 2009-2011*" e decreto del Ministro dello sviluppo economico 23 novembre 2009, recante "*Obiettivi di qualità per il triennio 2009-2011 relativi ai servizi di posta massiva, posta raccomandata, assicurata e pacco ordinario, forniti da Poste Italiane s.p.a.*"¹²⁵), come evidenziato

¹²³ Gli obiettivi di qualità sono espressi in termini di percentuale di invii postali, su base annua, recapitati al destinatario entro il tempo "J+N", dove J rappresenta il giorno di deposito e N il numero di giorni entro cui deve essere effettuato il recapito.

¹²⁴ Ai sensi del citato decreto legislativo 22 luglio 1999 n. 261, il servizio universale comprende i seguenti servizi: la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg; la raccolta, il trasporto, lo smistamento e la distribuzione dei pacchi postali fino a 20 kg; i servizi relativi agli invii raccomandati ed agli invii assicurati.

¹²⁵ Gli *standard* di cui ai suddetti decreti sono stati in parte modificati dal Contratto di programma 2009-2011 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane approvato con Legge 12 novembre 2011, n.18. In assenza di specifiche previsioni normative per il periodo successivo al triennio 2009-2011 e fino all'eventuale definizione di nuovi *standard*, gli obiettivi di qualità di cui ai decreti citati e, in particolare, le percentuali fissate per il 2011 sono da considerarsi vigenti anche per gli anni seguenti, anche in virtù del richiamo contenuto nel Contratto di Programma 2009-2011 che, secondo l'espressa previsione di cui all'art. 16,

Qualità dei servizi postali dai dati riportati nelle tabelle di seguito, riguardanti, rispettivamente, i servizi di posta prioritaria¹²⁶, posta raccomandata¹²⁷, posta assicurata¹²⁸, pacco ordinario¹²⁹ e posta massiva¹³⁰.

Tabella 3.44. Risultati posta prioritaria 2013: obiettivi di qualità a livello nazionale

	J+1	J+3
Risultato	90,4%	99,2%
Obiettivo	89,0%	98,0%
Scostamento	1,4%	1,2%

Tabella 3.45. Risultati posta prioritaria 2013: obiettivi di qualità a livello nazionale per tipologia di tratta¹³¹

	J+1	Risultato	Obiettivo	Scostamento
Tratte urbane		92,7%	89,5%	3,2%
Tratte provinciali		90,0%	86,0%	4,0%
Tratte regionali		91,4%	89,0%	2,4%
Tratte extraregionali		88,5%	87,5%	1,0%

Tabella 3.46. Risultati posta prioritaria 2013: obiettivo di qualità a livello regionale¹³²

	J+1	Risultato	Obiettivo	Scostamento
Abruzzo		89,4%	85%	4,4%
Basilicata		90,7%	85%	5,7%
Calabria		92,4%	85%	7,4%

comma 3, continua ad essere efficace nelle more dell'approvazione del Contratto di programma per gli anni 2012-2014.

¹²⁶ Ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera b delle "Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio postale universale postale" allegata alla delibera n. 385/13/CONS, per "posta prioritaria" si intende il servizio per la spedizione degli invii di corrispondenza non massiva (invii postali singoli) verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero.

¹²⁷ Ai sensi dell'art. 2, comma 1, lettera c delle citate "Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio postale universale postale", per "Posta raccomandata" si intende "il servizio per la spedizione di invii di corrispondenza verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero che fornisce al mittente la ricevuta come prova dell'avvenuta spedizione e consente di verificare lo stato di lavorazione e la percorrenza, anche in corso, dell'invio".

¹²⁸ Si riporta la definizione di "posta assicurata" di cui all'art. 2, comma 1, lett. d delle citate "Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio postale universale postale": "servizio per la spedizione di invii di corrispondenza verso qualsiasi località del territorio nazionale, nonché per l'estero verso le destinazioni ammesse e con i limiti di valore assicurabili stabiliti, che consente al mittente di assicurare gli invii di posta contro lo smarrimento, il furto e il danneggiamento, previo pagamento di un corrispettivo proporzionale al valore dichiarato".

¹²⁹ Ai sensi dell'art. 4 delle citate "Condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio postale universale postale" il pacco ordinario, che può essere diretto verso qualsiasi località del territorio nazionale ed estero non eccede i 20 kg di peso. Per il solo pacco ordinario nazionale, il servizio consente di verificare lo stato di lavorazione dell'invio, anche in corso di spedizione.

¹³⁰ Ai sensi dell'art. 1, comma 2, lett. u-ter, del citato decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, per invii di posta massiva si intendono "gli invii non raccomandati o assicurati, diversi dalla pubblicità diretta per corrispondenza, consegnati in grandi quantità ai fornitori di servizi postali presso i punti di accesso individuati dai fornitori stessi".

¹³¹ Ai fini del monitoraggio della qualità, ai sensi del citato DM 1° ottobre 2008, il territorio nazionale è ripartito in 893 tratte, classificate nelle seguenti quattro tipologie: a) tratte urbane: città per città (capoluoghi di Provincia); b) tratte provinciali: capoluogo di Provincia con località maggiore della Provincia e viceversa; c) tratte regionali: capoluogo di Regione verso i singoli capoluoghi di Provincia della stessa Regione e viceversa; d) tratte extraregionali: città per città (capoluoghi di Regione).

¹³² Per obiettivo di qualità a livello regionale si intende il risultato minimo da conseguire in ciascuna Regione calcolato sulle tratte urbane, provinciali, regionali ed extraregionali relative alla medesima Regione.

Campania	88,6%	85%	3,6%
Emilia Romagna	89,9%	85%	4,9%
Friuli Venezia Giulia	95,1%	85%	10,1%
Lazio	94,3%	85%	9,3%
Liguria	91,2%	85%	6,2%
Lombardia	87,4%	85%	2,3%
Marche	92,0%	85%	7,0%
Molise	91,6%	85%	6,6%
Piemonte	91,7%	85%	6,7%
Puglia	91,8%	85%	6,8%
Sardegna	94,6%	85%	9,6%
Sicilia	90,4%	85%	5,4%
Toscana	90,4%	85%	5,4%
Trentino Alto Adige (Bolzano)	96,9%	85%	11,9%
Trentino Alto Adige (Trento)	95,4%	85%	10,4%
Umbria	94,9%	85%	9,9%
Valle d'Aosta	93,1%	85%	8,1%
Veneto	90,6%	85%	5,6%

Tabella 3.47. Risultati posta raccomandata 2013

	J+3	J+5
Risultato	93,7%	98,2%
Obiettivo	92,5%	98,0%
Scostamento	1,2%	0,2%

Tabella 3.48. Risultati posta assicurata 2013

	J+3	J+5
Risultato	98,8%	99,8%
Obiettivo	94,0%	98,0%
Scostamento	4,8%	1,8%

Tabella 3.49. Risultati pacco ordinario 2013

	J+5
Risultato	93,8%
Obiettivo	94,0%
Scostamento	-0,2%

Tabella 3.50. Risultati posta massiva 2013

	J+3	J+5
Risultato	94,1%	98,4%
Obiettivo	94,0%	98,0%
Scostamento	0,1%	0,4%

I risultati di qualità conseguiti da Poste Italiane in riferimento alla posta prioritaria sono quelli verificati, sulla base di una rilevazione campionaria, da un soggetto indipendente specializzato (IZI s.p.a.), selezionato in esito a procedura di gara (vedi *infra*), a cui l'Autorità ha affidato il monitoraggio dei tempi di recapito del servizio postale in questione.

Analisi dei trend

I risultati di qualità conseguiti, invece, per gli altri prodotti postali, quali posta raccomandata, posta assicurata, pacco ordinario e posta massiva, sono quelli rilevati dalla stessa Poste Italiane, in quanto tale società, ai sensi di una specifica previsione del vigente Contratto di programma stipulato tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane (art. 5, comma 5), è tenuta a trasmettere con cadenza semestrale. Tali rilevazioni, acquisite ad aprile 2014, sono in corso di valutazione da parte dell'Autorità.

L'analisi dei *trend* dei risultati di qualità conseguiti nel triennio 2009-2011, durante il quale gli obiettivi di qualità sono rimasti immutati, suggerisce l'esigenza di una riflessione complessiva in merito all'opportunità di riconsiderare la normativa vigente in materia di qualità del servizio universale, con riguardo non solo ai tempi di recapito, ma anche alla regolarità e affidabilità dei servizi, sulla base di un confronto con i livelli di qualità raggiunti a livello europeo e tenendo conto dell'evoluzione in atto del mercato.

In particolare, nel periodo considerato, il calo di *performance* è stato significativo per il recapito in J+1 della posta prioritaria (-4,5% sul totale nazionale degli invii, senza distinzione per tratta) e per il pacco ordinario (-3,86%) (cfr. Figura 3.1 e Figura 3.2).

Figura 3.1. Servizi postali. Risultati di qualità posta prioritaria (J+1): risultati a livello nazionale e per tipologia di tratta

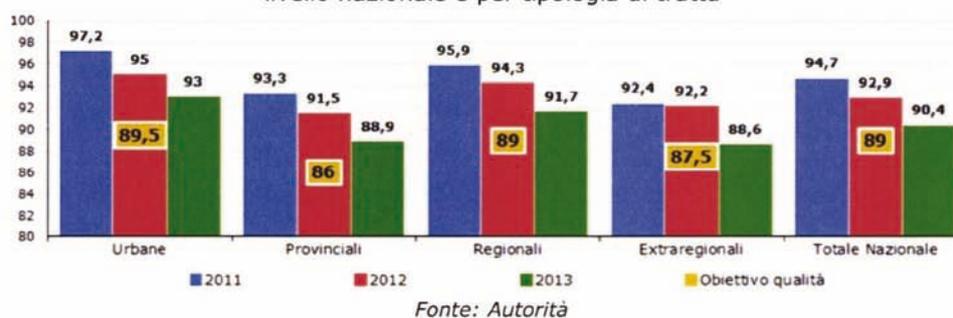
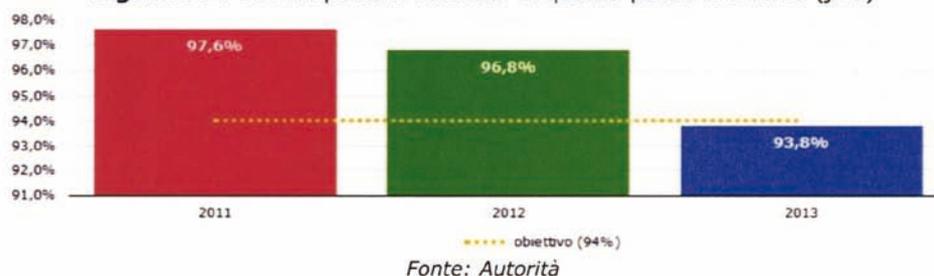


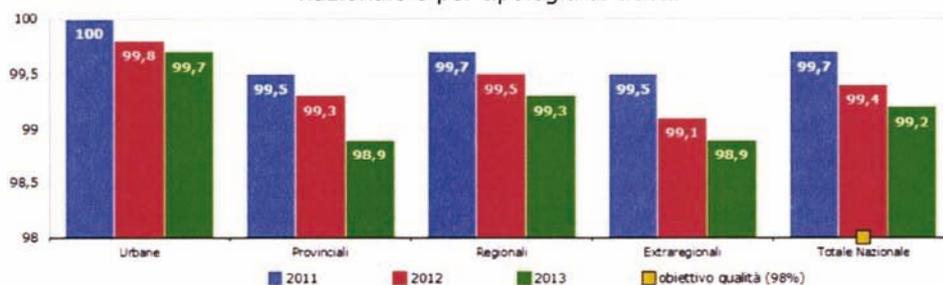
Figura 3.2. Servizi postali. Risultati di qualità pacco ordinario (j+5)



Più stabile, invece, l'andamento nel triennio del recapito in J+3 della posta prioritaria (-0,5% sul totale nazionale) (Figura 3.3).¹³³

¹³³ L'obiettivo di qualità J+3 per il recapito della posta prioritaria (98%) è fissato con riferimento al "totale nazionale" degli invii circolanti su tutte le tratte complessivamente considerate.

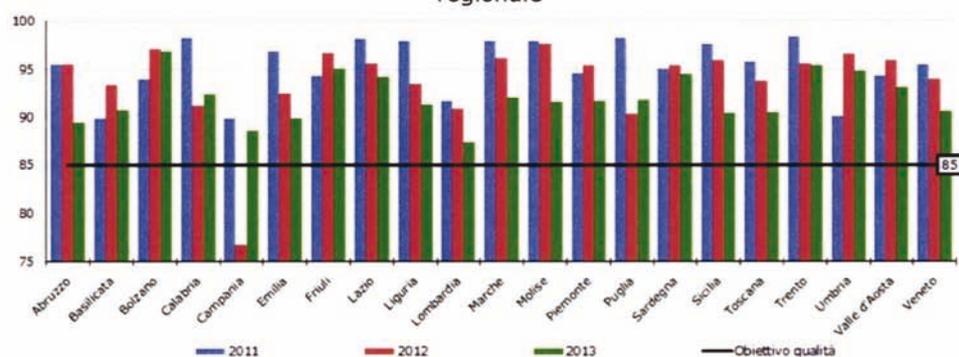
Figura 3.3. Servizi postali. Qualità della posta prioritaria (J+3): risultati a livello nazionale e per tipologia di tratta



Fonte: Autorità

I risultati conseguiti per la posta prioritaria a livello regionale, di cui alla Figura 3.4, evidenziano il perdurare di significative disomogeneità territoriali e, dunque, l'opportunità di mantenere un obiettivo di qualità anche a livello regionale. Tale obiettivo, inferiore a quello nazionale, è stato infatti introdotto dal citato d.m. del 1° ottobre 2008 (art. 4) proprio con lo scopo di garantire un livello minimo uniforme di qualità del servizio universale sul territorio nazionale.

Figura 3.4. Servizi postali. Qualità della posta prioritaria (J+1): risultati a livello regionale



Fonte: Autorità

Per quanto riguarda, infine, l'andamento dei risultati per gli altri invii rientranti nel servizio postale universale oggetto di rilevazione, si riscontra una sostanziale stabilità, sia pure nell'ambito di una riduzione della qualità nell'arco del triennio, come emerge dai dati di cui alle tabelle di seguito. In particolare, l'andamento dei risultati conseguiti per la posta assicurata evidenzia un livello di qualità nel 2013 pressoché equivalente a quello del 2011, e inferiore rispetto a quello del 2012.

Tabella 3.51. Andamento risultati di qualità posta raccomandata

	2011	2012	2013	Δ 2011-2013
J+3 (obiettivo 92,50%)	93,80%	94,90%	93,70%	-0,11%
J+5 (obiettivo 98%)	98,30%	98,60%	98,20%	-0,10%

Tabella 3.52. Andamento risultati di qualità posta assicurata

	2011	2012	2013	Δ 2011-2013
J+3 (obiettivo 94%)	98,90%	98,80%	98,80%	-0,10%
J+5 (obiettivo 98%)	99,80%	99,70%	99,80%	0,00%

Per il servizio di posta massima non è possibile effettuare un'analisi dei *trend* dei risultati di qualità conseguiti nel triennio in esame, dal momento che soltanto a partire dal 2013 Poste Italiane ha introdotto un sistema di monitoraggio basato sui flussi reali di corrispondenza, mentre negli anni precedenti il monitoraggio era a carattere campionario.

Affidamento del monitoraggio della qualità del servizio postale universale

L'articolo 12, comma 4, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, nell'affidare all'Autorità il controllo della qualità del servizio postale universale, da effettuare attraverso verifiche su base campionaria, prevede che la stessa si avvalga a tal fine di un organismo indipendente, e che gli oneri delle verifiche siano a carico del fornitore del servizio universale.

Nell'ambito della gara comunitaria a procedura aperta indetta con delibera n. 196/13/CONS, del 28 febbraio 2013, per l'affidamento a un organismo specializzato indipendente del monitoraggio della qualità del servizio postale universale per il triennio 1° luglio 2013 - 30 giugno 2016, è stata selezionata la società IZI s.p.a., con la quale l'Autorità ha siglato, in data 24 settembre 2013, un contratto di appalto della durata di 36 mesi, decorrente dal 3 luglio 2013.

Il monitoraggio della qualità del servizio postale universale, oggetto del contratto, da svolgere metodologicamente secondo le previsioni della normativa tecnica europea EN 13850, si articola in due prestazioni: verifica del tempo di recapito del servizio di posta non massiva e verifica del rispetto della vigente disciplina in materia di aperture giornaliere e orarie degli uffici postali nel periodo estivo.

In esito alla procedura di gara è stato definito un corrispettivo per le prestazioni inferiore del 37% rispetto alla base d'asta. Inoltre, il nuovo contratto, rispetto al precedente (siglato tra il Ministero dello sviluppo economico e la stessa IZI s.p.a. e relativo al periodo 1° luglio 2011 - 30 giugno 2013), ha consentito un risparmio di spesa annuo del 28%, prevedendo un corrispettivo complessivo pressoché equivalente a fronte delle medesime prestazioni erogate per un arco temporale maggiore, di tre anni anziché due.

Penale per la mancata realizzazione nell'anno 2012 degli obiettivi di qualità di livello regionale in Campania

L'art. 5, comma 7 del vigente Contratto di programma, stipulato tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane, stabilisce che in caso di mancata realizzazione degli obiettivi di qualità del servizio universale possa essere applicata una penale a Poste Italiane e fissa distintamente, per gli obiettivi a livello nazionale e per quelli a livello regionale, i relativi importi. In particolare, la misura dello scostamento, in termini percentuali, dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi fissati rappresenta il parametro per la determinazione del *quantum* della penale. Per i prodotti postali inclusi nel servizio universale per i quali la verifica della qualità è affidata a un organismo specializzato indipendente (a oggi, la sola posta prioritaria), sono gli esiti del monitoraggio da quest'ultimo effettuato a essere rilevanti ai fini dell'applicazione delle penali previste in caso di mancato rispetto degli obiettivi di qualità.

La clausola penale contemplata dal Contratto di programma per la mancata realizzazione degli obiettivi di qualità ha carattere di specialità rispetto alla generale previsione (nel medesimo contratto e, a livello normativo, dall'art. 21, comma 1, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261) dell'applicazione di una sanzione amministrativa per la violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale.

L'Autorità ha facoltà di non applicare la penale ove sussistano "oggettive e documentate cause di forza maggiore" e nell'ipotesi di divergenza di lieve entità dei risultati conseguiti dagli obiettivi di qualità.

Dall'attività di monitoraggio della qualità del servizio di posta prioritaria (rispetto dei tempi di recapito) svolto da IZI s.p.a. nel 2012, è emerso il mancato rispetto dell'obiettivo di qualità a livello regionale in Campania, rispetto al quale è stato verificato uno scostamento pari a -8,25%. In particolare, a fronte dell'obiettivo fissato dall'art. 4 del citato d.m. del 1° ottobre 2008, pari a 85% (85% degli invii recapitati al destinatario entro il tempo "J+1"), IZI ha verificato che nella regione Campania è stato conseguito un risultato pari a 76,75%.

In mancanza di indicazioni espresse nel Contratto di programma in merito alle modalità applicative e procedurali per l'irrogazione della penale, l'Autorità ha ritenuto opportuno, sotto il profilo delle garanzie procedurali, procedere, con l'adozione della delibera n. 372/13/CONS del 4 giugno 2013 (recante "Mancata realizzazione degli obiettivi di qualità a livello regionale del servizio di posta non massiva nella regione Campania (anno 2012)"), a una formale contestazione dell'inadempimento a Poste Italiane, quantificando anche l'ammontare della penale¹³⁴, così da consentire alla società di tutelare la propria posizione in modo pieno.

Il rispetto delle
garanzie
procedurali

In sede di contestazione dell'inadempimento, in relazione agli eventi evocati dalla società a giustificazione dell'inadempimento, non è stato riconosciuto dall'Autorità il ricorrere delle "documentate cause di forza maggiore", previste dall'art. 5, comma 7 del Contratto di programma, come presupposto per l'esonero dall'applicazione della penale. Al contempo, a Poste Italiane veniva garantita la possibilità di presentare scritti difensivi, perizie e documenti, nonché la facoltà di essere sentita in audizione innanzi al Consiglio dell'Autorità, in vista dell'adozione della determinazione finale.

Gli elementi addotti da Poste Italiane nella proprie memorie difensive hanno indotto l'Autorità a una valutazione del quadro istruttorio solo in parte diversa rispetto a quanto previsto dalla delibera n. 372/13/CONS. A conclusione del procedimento, infatti, con la delibera n. 18/14/CONS del 21 gennaio 2014 (recante "Penale per la mancata realizzazione nell'anno 2012 degli obiettivi di qualità a livello regionale del servizio di posta non massiva nella regione Campania"), è stata parzialmente riconosciuta l'esimente della causa di forza maggiore - nello specifico, in relazione al considerevole aumento del numero di furti e rapine subiti dalla società nel 2012 rispetto all'anno precedente - con conseguente revisione dell'importo della penale, stabilito in euro 300 mila.

Criteria di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale

L'art. 3, comma 1, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, stabilisce che le prestazioni rientranti nel servizio universale devono essere fornite "permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane". Il successivo comma 5 del medesimo articolo specifica, con riguardo alla dizione "tutti i punti del territorio nazionale", che deve essere assicurata "l'attivazione di un congruo numero di punti di accesso" (uffici postali e cassette di impostazione), secondo criteri di ragionevolezza definiti dall'Autorità sulla base delle necessità alla quali il servizio universale è chiamato a rispondere: il rispetto delle esigenze essenziali, l'offerta di un trattamento identico agli utenti che si trovano in condizioni analoghe, la fornitura di un servizio ininterrotto, salvo casi di forza maggiore, l'aderenza del servizio all'evolversi delle esigenze dell'utenza e del contesto tecnico, economico e sociale.

Con la delibera n. 236/13/CONS del 21 marzo 2013, l'Autorità ha avviato un procedimento finalizzato a valutare la congruità dei vigenti criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale (fissati dal decreto del Ministro dello sviluppo economico del 7 ottobre 2008) rispetto all'esigenza di garantire un servizio postale

Distribuzione dei
punti di accesso
alla rete postale

¹³⁴ In sede di contestazione dell'inadempimento la penale è stata quantificata in misura pari a 50 mila euro per ciascuno degli 8 punti percentuali di scostamento rilevati, per un importo complessivo di 400 mila euro.