

ALLEGATO A ALLA DELIBERA N. 308/22/CONS

ESITI DELLA CONSULTAZIONE PUBBLICA DI CUI ALLA DELIBERA N. 155/22/CONS

1 PREMESSA

La consultazione pubblica, indetta con la delibera n. 155/22/CONS, ha visto la partecipazione di Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche “PI”) e Consorzio A.RE.L. unitamente a Fulmine Group S.r.l. (di seguito “AREL”) e della associazione di consumatori Cittadinanzattiva. Si riportano di seguito le domande sottoposte a consultazione, le osservazioni dei partecipanti e le relative valutazioni dell’Autorità.

Domanda 1): Ritenete che l’introduzione di un nuovo criterio per la distribuzione delle cassette di impostazione, determinato in ragione della distanza di accessibilità alle medesime anziché, come quello attuale, fondato sul numero di abitanti per cassetta, garantisca la tutela delle esigenze dell’utente del servizio universale?

2 LE OSSERVAZIONI DEI PARTECIPANTI ALLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Per **Poste Italiane** il criterio di distribuzione delle cassette di impostazione, basato sulla distanza dalla cassetta più vicina, garantisce pienamente le esigenze di servizio universale in quanto fondato sull’evoluzione delle abitudini dell’utenza, rilevate nel corso degli ultimi anni, in termini di:

- a) effettivo utilizzo dei servizi di corrispondenza (in particolare quelli tra “privati”) e, quindi, delle cassette di impostazione;
- b) preferenze di utilizzo dei canali di accesso alla rete postale pubblica (cassette e uffici postali).

In particolare, per quanto riguarda il punto a), PI rileva come il criterio sancito dal Decreto ministeriale 7 ottobre 2008 (cd. Decreto Scajola) sembra postulare un utilizzo costante nel tempo delle cassette, circostanza quest’ultima evidentemente non più

sostenuta dalla realtà fattuale. PI sottolinea come nel solo quinquennio 2016-2021 il numero medio di invii giornalieri per cassetta ha subito una drastica riduzione (da 7 a 2 invii/gg).

Tale circostanza conferma, di per sé, secondo il fornitore del servizio universale, l'inadeguatezza del criterio di proporzionalità abitanti/cassetta. In quanto criterio non più funzionale, PI ritiene che il criterio dell'accessibilità alla cassetta più vicina, mutuando peraltro un'esperienza già consolidata sia in ambito nazionale in materia di punti di accesso agli uffici postali (cfr. 342/14/CONS), sia tra i principali Paesi europei, quali in particolare, Germania, UK, sia da considerare la scelta migliore.

Per quanto riguarda il punto b) delle sue considerazioni, PI rappresenta come nel corso degli ultimi anni si sia registrata una progressiva preferenza della clientela alla spedizione di invii Posta 1 e Posta 4 da ufficio postale, piuttosto che da cassette di impostazione. La ragione di tale preferenza, in parte sicuramente attribuibile alla vasta gamma e molteplicità di servizi contestualmente fruibili per il tramite degli uffici postali (accettazione e ritiro pacchi, accettazione raccomandate ecc.), è altresì riconducibile alla complessiva riforma del servizio postale universale operata dalla Legge di Stabilità 2015 (Legge n.190/2014) che, nel reintrodurre la posta ordinaria (Posta 4) nel nostro ordinamento, ha attribuito nuova veste alla posta prioritaria (Posta 1).

Con particolare riguardo alla Posta 1, la nuova funzionalità della quale si è arricchito il prodotto, che attraverso la speciale etichetta contenente il codice bidimensionale (del tipo 2DComm) consente di conoscere l'esito dell'invio, a partire dal 2015, ha indotto sempre più la clientela a spedire posta prioritaria tramite ufficio postale. La necessità dei clienti di confezionare correttamente l'invio, affinché, a fronte del corrispettivo pagato per l'affrancatura sia effettivamente riconosciuto quale prioritario nelle successive fasi di lavorazione, ai fini del rispetto dello stringente SLA di prodotto, rendono, ad avviso di PI, la cassetta di impostazione certamente meno attraente rispetto all'ufficio postale. Nel 2021, la percentuale di volumi accettati in UP sarebbe pari a circa il 98,9%, mentre sarebbero solo l'1,1% circa i volumi di Posta 1 depositati in cassetta. Si evidenzia, tra l'altro, che dal 2016 al 2021, il numero di invii accettati in ufficio, rispetto a quelli accettati in cassetta, è sensibilmente aumentato, passando dal 66,40% al 98,9%. La progressiva preferenza all'accesso alla rete pubblica attraverso l'ufficio postale piuttosto che le cassette è altresì testimoniata dal numero estremamente esiguo di segnalazioni provenienti da Comuni e utenti, aventi ad oggetto cassette d'impostazione.

AREL concorda con l'ipotesi di adottare il criterio della distanza, purché il nuovo metodo sia affiancato (e probabilmente corretto) con un'analisi gravitazionale. Ad avviso

di AREL, l'analisi svolta da Poste Italiane che utilizza il metodo del centroide non è erronea, ma si basa sull'ipotesi che l'impostazione in cassetta debba essere sempre vicina alla residenza dell'utente, ciò che non sembra essere sempre rispondente alla realtà. Sarebbe più appropriato utilizzare, insieme al metodo del centroide, l'analisi gravitazionale, ovvero i flussi quotidiani/settimanali degli spostamenti dei cittadini. Ciò porterebbe ad una migliore e più efficiente dislocazione delle cassette postali, ma potrebbe costituire anche il principale supporto informativo per quella dei lockers, che costituiscono l'evoluzione naturale delle cassette postali: se un utente vede ridursi il numero delle cassette d'impostazione, diventa rilevante valutare anche se e come le cassette sono dislocate lungo i percorsi che questi compie quotidianamente. Se ad esempio una parte consistente della popolazione attiva si sposta per ragioni di lavoro o studio lungo determinati percorsi, è lì che vanno dislocate le cassette, privilegiando ad esempio determinate stazioni ferroviarie, di autobus o parcheggi terminal.

L'associazione **Cittadinanzattiva** dichiara di essere favorevole al nuovo criterio della distanza, in quanto in grado di garantire maggiormente la tutela dell'utenza rispetto al precedente criterio basato sul numero della popolazione. L'introduzione di un nuovo criterio basato sulla distanza per la distribuzione delle cassette di impostazione risponde al contesto sociale e di mercato cambiato negli ultimi anni con una decrescita di volumi di corrispondenza e un maggiore sviluppo della comunicazione elettronica soprattutto post pandemia.

3 LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità ha avviato il presente procedimento dando seguito all'impegno assunto dal Fornitore del Servizio Universale (di seguito anche FSU) con la sottoscrizione del contratto di programma 2020-2024 di presentare entro il primo semestre del 2020 una proposta di rimodulazione dei criteri di distribuzione delle cassette previste dal d.m. del 7 ottobre 2008 (c.d. decreto Scajola). Come ampiamente illustrato nel documento per la consultazione, il presupposto della proposta formulata risulta essere l'evoluzione del mercato postale che ha portato negli ultimi anni ad una drastica riduzione dei volumi postali accettati attraverso le cassette di impostazione fino a rappresentare solamente una percentuale di circa il 3% del volume totale, con un trend di diminuzione di oltre il 20% annuo. L'evoluzione dello scenario tecnologico negli ultimi anni ha determinato un forte sviluppo delle comunicazioni elettroniche a scapito delle più tradizionali forme di comunicazione scritta e inviata attraverso la rete postale. Pertanto, sono apparsi maturi i tempi per una ridefinizione dei criteri di distribuzione delle cassette di impostazione che, pur continuando ad offrire agli utenti tutte le garanzie connesse all'espletamento di un

servizio pubblico universale, possano determinare una modernizzazione ed un efficientamento della rete postale pubblica, capace anche di generare sensibili risparmi degli oneri connessi all'espletamento del servizio universale.

La proposta formulata in merito dal FSU come da impegno assunto con la sottoscrizione del contratto di programma 2020-2024 prevede una distribuzione delle cassette basata non più in ragione del numero di abitanti ma determinata dalla accessibilità delle stesse rispetto alla distanza. In questo modo partendo da un qualsiasi punto del territorio si potrà avere l'accesso alle cassette di impostazione entro una determinata distanza massima da parte della popolazione.

L'Autorità ritiene che l'adozione del criterio della distanza rispetto all'attuale basato sul numero di abitanti possa essere accolto, sia pure con alcuni correttivi, in quanto rappresenta un criterio neutro e oggettivo, non suscettibile di variazioni nel corso del tempo (in virtù delle dinamiche demografiche e dei flussi migratori, che potrebbero determinare effetti distorsivi rispetto alla necessità di garantire l'accessibilità in modo uniforme sul territorio) e tale da garantire un efficientamento della rete di servizio universale, anche in considerazione dell'andamento dei volumi di prodotto postale transitato nelle cassette di impostazione negli ultimi anni, che ha fatto registrare un costante e significativo decremento.

Come anche sottolineato dai partecipanti alla consultazione pubblica, il criterio della distanza risulta essere, quindi, allo stato quello in grado di contemperare le garanzie e le tutele agli utenti con il principio di economicità, soprattutto accompagnando la riorganizzazione e modernizzazione della rete con un rafforzamento della stessa attraverso l'apposizione delle cassette di impostazione in luoghi di elevato transito quotidiano quali stazioni ferroviarie, aeroporti, capolinea dei mezzi di servizio pubblico urbano ed extraurbano, considerando, pertanto, in altri termini, l'utente anche in relazione alle sue concrete esigenze quotidiane di mobilità.

Pertanto, l'Autorità ritiene che il criterio per la distribuzione delle cassette d'impostazione sia costituito dalla distanza massima di accessibilità al servizio, espressa in km percorsi dall'utente per recarsi alla cassetta più vicina, fissando diverse soglie di copertura, tutte riferite alla popolazione residente sull'intero territorio nazionale.

In particolare, con riferimento alle soglie di copertura, il FSU dovrà assicurare la presenza di:

- una cassetta d'impostazione entro la distanza massima di 0,5 chilometri dal luogo di residenza per il 50% della popolazione residente;

- una cassetta d'impostazione entro la distanza massima di 1 chilometro dal luogo di residenza per l'85% della popolazione residente;
- una cassetta d'impostazione entro la distanza massima di 1,5 chilometri dal luogo di residenza per il 92% della popolazione;
- una cassetta d'impostazione entro la distanza massima di 3 chilometri dal luogo di residenza per il 98% della popolazione.

Infine, si conferma quanto già attualmente previsto dal Decreto Scajola ossia la presenza di almeno una cassetta d'impostazione nei Comuni con popolazione fino a 1.000 abitanti e la presenza di una cassetta d'impostazione presso ogni ufficio postale, nonché in luoghi di elevato transito quotidiano quali stazioni ferroviarie, aeroporti, capolinea dei mezzi di servizio pubblico urbano ed extraurbano.

Domanda 2): Concordate in merito all'opportunità che, quale correttivo rispetto alla proposta del FSU, a prescindere dalla distanza di accessibilità di 1,5 km, nelle aree rurali e montane e nelle isole minori la distribuzione delle cassette di impostazione sia assistita da particolari garanzie?

4 LE OSSERVAZIONI DEI PARTECIPANTI ALLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

In merito a questo quesito è opinione di **PI** che risulta del tutto evidente che l'applicazione sul territorio nazionale della metodologia basata sull'accessibilità spaziale delle cassette rispetto all'utenza di per sé già tutela le aree più disagiate oggetto del presente quesito. Inoltre, in aggiunta a tale criterio, proprio al fine di consolidare le garanzie di accessibilità nei centri piccolissimi, dove le distanze sono generalmente significative, la Proposta mantiene inalterati taluni criteri già contemplati dalla vigente regolamentazione:

- almeno 1 cassetta presso gli UP;
- almeno 1 cassetta nei Comuni fino a 1.000 abitanti.

Ad esempio, con riguardo ai 332 Comuni più piccoli, al di sotto dei 1.000 abitanti, interessati dalla Proposta, a valle dell'intervento, circa il 44% di tali Comuni avrà almeno 2 cassette.

Per quanto sopra illustrato, PI non condivide l'introduzione di criteri di distribuzione specifici nelle aree rurali e montane e nelle isole minori (isole con

popolazione fino a 50 abitanti), che rischierebbero di compromettere in maniera significativa i benefici connessi all'implementazione della Proposta di PI.

Relativamente a questa domanda, **AREL** conferma le stesse considerazioni effettuate per il primo quesito, ovvero l'opportunità che la scelta sul posizionamento delle cassette di impostazione sia determinato da una analisi di tipo gravitazionale sugli spostamenti dei cittadini e pertanto anche per quanto riguarda la presenza delle stesse in determinate aree specifiche considerate bisognose di apposita tutela essa debba essere determinata dalla considerazione dell'effettivo utilizzo delle stesse da parte dei cittadini.

Per **Cittadinanzattiva** un periodo di sperimentazione potrebbe attestare oggettivamente le esigenze dell'utenza nelle aree rurali montane e nelle isole minori, in considerazione della riduzione del numero di cassette attualmente presenti sul territorio pari al 44%. Secondo l'associazione, la proposta di PI circa la riduzione delle cassette conseguente all'applicazione del nuovo criterio in modo uniforme e generalizzato non sembra tenere conto di alcune specificità legate al territorio perché sembrerebbe incidere di fatto maggiormente sulle aree ad alto grado di urbanizzazione.

5 LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità ritiene che le aree rurali, montane e le isole minori rappresentino parti del territorio caratterizzate da elementi di tali peculiarità da essere bisognose di apposite tutele e garanzie. Queste zone già godono di una serie di norme che ne assicurano uno specifico regime in virtù del fatto che gli abitanti ivi insediati non possono avere accesso alla generalità dei servizi invece assicurati alla generalità degli altri cittadini. Per questo motivo in quasi tutti i settori dei servizi d'interesse pubblico sono state nel corso degli anni disposte misure specifiche per assicurare agli abitanti di questi territori un livello minimo di prestazioni che permetta di essere sufficientemente integrati con il resto del Paese potendo usufruire di determinati servizi pubblici considerati essenziali come la scuola, la sanità, i trasporti. È innegabile che l'accesso ai servizi postali rappresenti un diritto da assicurare e garantire a prescindere dalle condizioni del territorio e dalla sua accessibilità.

L'Autorità ritiene pertanto che nei comuni rurali, montani e nelle isole minori, a prescindere dal criterio della distanza che verrà definito, debba essere comunque assicurata la presenza di punti di accesso alla rete postale attraverso la presenza di cassette di impostazione, sentiti gli enti territoriali e locali competenti.

Domanda 3): Ritenete opportuno garantire che siano presenti almeno 3 cassette nei comuni con popolazione dai 1.000 ai 5.000 abitanti, così come previsto dal decreto ministeriale 7 ottobre 2008?

6 LE OSSERVAZIONI DEI PARTECIPANTI ALLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

In relazione alle motivazioni ampiamente illustrate in risposta al quesito 1, pure apprezzando l'intento sotteso al presente quesito, **PI** non condivide il mantenimento del criterio di almeno 3 cassette nei Comuni con popolazione dai 1.000 ai 5.000 abitanti, in quanto tale criterio, nell'attuale contesto, in alcun modo risulta funzionale a garantire le effettive esigenze dell'utenza. A giudizio di **PI**, il modello matematico alla base della proposta effettuata adotta infatti un criterio di accessibilità che riguarda i confini comunali, in quanto basata sul parametro della distanza dalla cassetta più vicina, e della necessità di svincolare dunque la determinazione del numero ottimale di cassette al numero di abitanti del Comune, poiché, si ribadisce, l'utente avrà sempre più convenienza ad accedere alla cassetta più vicina al proprio luogo di residenza (o di lavoro), anche se posizionata in comuni limitrofi o comunque diversi da quello di residenza (o lavoro).

AREL esprime parere favorevole all'ipotesi di continuare a garantire nei comuni con popolazione dai 1.000 ai 5.000 abitanti la presenza di almeno 3 cassette di impostazione come attualmente previsto dal decreto ministeriale 7 ottobre 2008.

Cittadinanzattiva ha espresso la opinione che il parametro della distanza effettiva dalla cassetta più vicina al luogo di residenza/lavoro sembrerebbe più in linea con il mutato contesto, aderente alle esigenze della popolazione pur trovandosi in comuni diversi da quello di residenza.

7 LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità ritiene che l'adozione del criterio della distanza per la distribuzione delle cassette, congiuntamente al mantenimento delle garanzie per le aree rurali, montane e le isole minori, nonché il mantenimento delle cassette presso gli uffici postali e l'ipotesi di posizionarle presso luoghi con forti flussi di cittadini che si spostano nel territorio (a titolo esemplificativo, stazioni ferroviarie, aeroporti, capolinea autobus a lunga percorrenza, ecc.) rappresentino nell'insieme un livello adeguato di presidio del territorio capace di rivestire le stesse tutele, rafforzandole, di quanto previsto dal d.m. 7 ottobre 2008 (decreto Scajola).

Pertanto, l'Autorità non ritiene necessario mantenere l'obbligo della presenza di almeno 3 cassette nei comuni con popolazione dai 1.000 ai 5.000 abitanti.

Domanda 4): Si concorda con l'Autorità sull'opportunità di modulare nel tempo, attraverso una progressiva e omogenea attuazione, il nuovo modello di distribuzione, prevedendo un monitoraggio semestrale e la possibilità di verifiche periodiche tese a valutarne il reale ed oggettivo impatto sull'utenza?

8 LE OSSERVAZIONI DEI PARTECIPANTI ALLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Con riferimento a questo quesito, **PI** dichiara il proprio impegno a modulare in maniera progressiva e omogenea su tutto il territorio nazionale, l'intervento oggetto di Proposta intervenendo, sin dalla prima fase di avvio del progetto, indistintamente su tutte le aree del territorio nazionale.

Con riguardo al monitoraggio del progetto, in termini di reportistica verso l'Autorità, la Società si dichiara disponibile a prevedere una consuntivazione annuale degli interventi realizzati, informando prontamente l'Autorità laddove fossero emerse, in fase di implementazione, criticità o particolari circostanze atte a incidere sull'attuazione dello stesso.

In merito a questo quesito sia **AREL** sia **Cittadinanzattiva** hanno espresso il loro assenso all'ipotesi formulata dall'Autorità.

9 LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

In merito a questo quesito si è registrata in sede di consultazione pubblica una posizione generale e condivisa verso le proposte formulate dall'Autorità.

Pertanto, l'Autorità ritiene opportuno che l'attuazione del piano di rimodulazione delle cassette sul territorio avvenga in modo graduale e omogeneo nell'arco temporale di 24 mesi dalla data della sua trasmissione all'Autorità, con un monitoraggio sull'impatto che ne deriverà che dovrà avvenire attraverso la trasmissione di *report* semestrali da parte di Poste Italiane e, nel caso in cui dovessero emergere criticità in fase di implementazione, anche attraverso il coinvolgimento degli enti territoriali e delle associazioni di consumatori. Il Piano deve essere trasmesso all'Autorità entro 60 giorni dalla pubblicazione del provvedimento finale.

Domanda 5):

a) Esprimete le vostre opinioni sull'introduzione del nuovo modello di cassetta d'impostazione *Smart letter box*.

b) Esprimete le vostre opinioni sull'opportunità di prevedere una verifica *in loco* (almeno settimanale) relativa al corretto funzionamento del sistema e all'assenza di invii depositati all'interno della cassetta.

10 LE OSSERVAZIONI DEI PARTECIPANTI ALLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

In relazione al punto a) del presente quesito, **PI** ritiene che l'introduzione di Smart letter box da un lato mira ad efficientare la rete delle cassette di impostazione in considerazione della riduzione dei volumi di corrispondenza, con l'obiettivo di contenimento dell'onere del servizio universale, dall'altro intende valorizzare tale rete. Con particolare riferimento all'attività di raccolta, l'installazione di tali cassette rappresenta un passo importante per il monitoraggio e l'ottimizzazione di tale attività, considerato l'attuale contesto di calo dei volumi, specie di quelli depositati in cassetta che determina, nella larghissima maggioranza dei casi, un'attività di vuotatura in assenza di oggetti da prelevare. La dotazione di sensoristica in grado di rilevare l'effettiva presenza di oggetti all'interno della cassetta consentirà la trasmissione del dato così rilevato ai sistemi aziendali, al fine di determinare la necessità o meno di effettuare l'attività di vuotatura programmata, consentendo in tal modo di ottimizzare tale attività. A regime è prevista, in particolare, un'interazione tra la cassetta e il palmare portalettere: il portalettere dovrà recarsi presso la cassetta solo nel caso in cui i sensori avranno effettivamente rilevato la presenza di oggetti all'interno della stessa. Inoltre, le cassette saranno altresì dotate di un ulteriore sensore, in grado di rilevare l'effettiva vuotatura della cassetta.

Per quanto riguarda il punto b), **PI** osserva che, considerato il sistema di monitoraggio continuo e giornaliero che ha implementato per la verifica del corretto funzionamento della sensoristica di cui sono dotate le *smart letter box*, non ritiene condivisibile la necessità di prevedere una verifica *in loco* almeno settimanale, sul corretto funzionamento del sistema e all'assenza di invii in cassetta.

L'introduzione di un tale onere in capo a PI di fatto vanificherebbe gli investimenti effettuati sino ad oggi sulle cassette *smart*, finalizzati appunto ad ottimizzare l'attività di raccolta, evitando di recarsi sul posto in caso di sensori perfettamente funzionanti. In particolare, si rappresenta che gli investimenti per la gestione del software di monitoraggio e comunicazione informazioni di processo vuotatura sul palmare portalettere ammontano a circa 2 mln di euro.

AREL in merito al punto a) della presente domanda ritiene che, essendo la rete delle cassette d'impostazione pubblica (ovvero finanziata con trasferimenti statali), i dati rilevati dovrebbero essere condivisi con tutti gli operatori postali partecipanti al mercato. Inoltre, secondo l'Operatore, si discute di funzionalità ulteriori e non pertinenti rispetto a quanto la normativa prevede per lo svolgimento del servizio universale.

Per quanto riguarda invece il punto b) della domanda viene espresso parere favorevole rispetto sull'opportunità di prevedere una verifica *in loco* (almeno settimanale) relativa al corretto funzionamento del sistema e all'assenza di invii depositati all'interno della cassetta.

Cittadinanzattiva per quanto riguarda il punto a) della domanda esprime il proprio giudizio favorevole mentre per quanto riguarda il punto b) ritiene che sia necessario, almeno durante il periodo della fase sperimentale, predisporre una verifica periodica *in loco* per assicurare il corretto funzionamento delle smart letter box.

11 LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità ritiene che l'introduzione di cassette di nuova generazione denominate *smart letter box* possa essere utile a contribuire al processo di modernizzazione ed efficientamento della rete alla duplice condizione che il relativo onere economico non venga riversato sui costi del servizio universale (trattandosi di una scelta opzionale dell'Operatore) e, inoltre, che venga garantito il permanere delle attuali condizioni per la vuotatura delle stesse così come previsto dalla normativa vigente, qualora risulti la presenza di almeno un invio al loro interno. Attualmente, infatti, il d.lgs. n. 261/99 prevede che il fornitore del servizio universale garantisca una raccolta per tutti i giorni lavorativi e comunque per un minimo di cinque giorni alla settimana¹. Inoltre, la delibera n. 385/13/CONS prevede che Poste Italiane indichi sulle cassette gli orari di raccolta. Si

¹ Salvo quanto previsto dall'art. 3, comma 2 della delibera n. 395/15/CONS.

tratta di prescrizioni a tutela dell'utenza, che deve poter conoscere le condizioni del servizio offerto.

Pertanto, l'Autorità dichiara il proprio assenso di massima all'introduzione di *smart letter box* purché il FSU garantisca il rispetto delle norme attualmente vigenti a tutela e garanzia. Inoltre, l'Autorità ritiene che le cassette di impostazione di nuova generazione che eventualmente il fornitore del servizio universale introdurrà possano recare informazioni di pubblica utilità. In merito, infine, all'opportunità di prevedere una verifica *in loco* (almeno settimanale) relativa al corretto funzionamento dei sistemi di rilevazione delle cassette, l'Autorità ritiene che l'attività di vuotatura prevista dalla normativa primaria e dalla regolamentazione vigente possa essere adeguatamente garantita ai cittadini mediante l'adozione di tutte le misure finalizzate al controllo puntuale e quotidiano del corretto funzionamento delle *smart letter box*.

Domanda 6): Relativamente alle cassette d'impostazione installate secondo gli eventuali nuovi criteri di distribuzione, quali misure ritenete siano utili per garantire l'accessibilità degli utenti disabili, anche con riguardo alle nuove *smart letter boxes*?

12 LE OSSERVAZIONI DEI PARTECIPANTI ALLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Poste Italiane si impegna, con riguardo alle cassette interessate dal menzionato progetto, a prevedere l'installazione "ribassata" di almeno il 50% delle nuove cassette. Rispetto al graduale adeguamento a regime della totalità delle cassette, **PI** dichiara che le cassette già presenti sul territorio risultano non adeguabili, tenuto conto delle dimensioni delle stesse e della necessità di rispettare in sede di vuotatura l'altezza di 70 cm. da terra per ragioni di ergonomia e potenziali rischi di infortunio. Questo problema invece non risulta con le cassette più moderne che sono più piccole e presentano, pertanto, la feritoia ad un'altezza tale da poter essere facilmente accessibile all'utenza disabile. In sostanza, le cassette d'impostazione di vecchia generazione non sono, ad avviso di **PI**, adeguabili. Interventi su tale rete in tal senso, a valle della completa implementazione della Proposta, comporterebbero peraltro notevoli investimenti, pari a circa 2-3 milioni di euro, a fronte di un utilizzo del tutto residuale delle cassette e che, a tendere, registrerà ulteriori inevitabili contrazioni.

PI sostiene, inoltre, che la delibera n. 331/20/CONS, prevede l'accesso agevolato agli uffici postali per l'utenza debole. La priorità allo sportello garantisce infatti alle persone con disabilità che la richiedano un accesso agevolato anche per l'impostazione degli invii, evitando così attese.

Cittadinanzattiva sul quesito in questione concorda che debbano essere installate delle cassette facilmente accessibili.

13 LE VALUTAZIONI DELL'AUTORITÀ

L'Autorità ritiene che la garanzia di accesso alle cassette di impostazione anche da parte dell'utenza disabile debba essere garantita dal FSU in modo pieno e relativamente a tutta la rete. In considerazione anche del fatto che sulla materia vi è ormai una ampia e consolidata normativa che ricomprende tutti gli aspetti della vita di una persona disabile, non può essere accettata la considerazione del FSU in merito all'onere economico ingiustificato che dovrebbe sostenere anche in considerazione dello scarso utilizzo delle stesse. Per sua stessa natura il servizio universale è tale in quanto sfugge alle regole della remuneratività del servizio, garantendo comunque degli *standard* minimi di prestazione per l'intera popolazione a prescindere da qualsiasi valutazione di carattere economicistico. Perché se è vero che da una parte è utile e necessario operare per conseguire i risultati di modernizzazione ed efficientamento della rete non è ammissibile il perseguimento di detto risultato attraverso la compressione delle garanzie per i cittadini, soprattutto di quelli cd. fragili e in condizioni di disabilità.

Pertanto, l'Autorità ritiene che nel processo di ammodernamento delle cassette d'impostazione, il FSU debba assicurare il rispetto della normativa sull'abbattimento delle barriere architettoniche a tutela dell'utenza appartenente alle categorie più deboli, mediante il relativo adeguamento entro il termine di attuazione del Piano.

Domanda 7): Ritenete sussistente un interesse concreto all’accesso alle cassette d’impostazione (rientranti nella rete di raccolta del FSU) che, nell’ambito del presente procedimento, s’intendono eliminare?

14 LE OSSERVAZIONI DEI PARTECIPANTI ALLA CONSULTAZIONE PUBBLICA

Poste Italiane ritiene che le valutazioni in merito all’accesso alle cassette da parte degli altri operatori debbano essere incentrate sulla rete come risultante dall’implementazione integrale della Proposta di revisione dei criteri di distribuzione delle cassette. In linea generale, infatti, non sussiste ad oggi un concreto interesse all’accesso alle cassette di impostazione da parte di operatori postali terzi, come attualmente disciplinato. Infatti, pur essendo previsto dalla delibera n. 384/17/CONS un obbligo a negoziare l’accesso alla rete di raccolta da parte di PI, nessun operatore ne ha mai fatto richiesta; né ciò è avvenuto in attuazione di quanto previsto dall’art.3 bis della delibera n. 621/15/CONS, introdotto dalla successiva delibera n. 553/18/CONS, fatta eccezione per un’unica comunicazione pervenuta nel corso del 2020 da parte dell’operatore SM&S.

Quanto sopra dimostrerebbe, in punto di fatto, come la rete delle cassette d’impostazione – anche nell’attuale configurazione – sia certamente non appetibile agli altri operatori, tanto meno al fine di “completare la propria infrastruttura”.

Anche sotto tale profilo, appare quanto mai urgente e improcrastinabile, per PI, una revisione dei vigenti criteri al fine di efficientare e ammodernare la rete delle cassette ormai non più funzionale alle esigenze dell’utenza tutta, anche al fine di renderla maggiormente attrattiva per gli altri operatori postali per la spedizione dei propri invii.

15 LE VALUTAZIONI DELL’AUTORITÀ

In merito al presente quesito l’Autorità rileva come, non essendosi registrate particolari manifestazioni di interesse da parte del mercato, sia preferibile allo stato – salvo diverse valutazioni in futuro - conservare, sul punto, lo *status quo*.