



---

*Documento di seduta*

---

**A8-0254/2016**

3.8.2016

# **RELAZIONE**

sull'applicazione della direttiva sui servizi postali  
(2016/2010(INI))

Commissione per i trasporti e il turismo

Relatore: Markus Ferber

## INDICE

	<b>Pagina</b>
PROPOSTA DI RISOLUZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO .....	3
MOTIVAZIONE.....	14
PARERE DELLA COMMISSIONE PER L'OCCUPAZIONE E GLI AFFARI SOCIALI....	16
PARERE DELLA COMMISSIONE PER IL MERCATO INTERNO E LA PROTEZIONE DEI CONSUMATORI.....	21
ESITO DELLA VOTAZIONE FINALE IN SEDE DI COMMISSIONE COMPETENTE PER IL MERITO.....	26

## PROPOSTA DI RISOLUZIONE DEL PARLAMENTO EUROPEO

### sull'applicazione della direttiva sui servizi postali (2016/2010(INI))

*Il Parlamento europeo,*

- visti l'articolo 49 e l'articolo 56 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), relativi alla libertà di stabilimento e alla libera prestazione dei servizi all'interno dell'Unione,
- visti l'articolo 101 e l'articolo 102 del TFUE sulle regole di concorrenza applicabili alle imprese,
- visto l'articolo 14 TFUE,
- visto il protocollo n. 26 del TFUE sui servizi di interesse generale,
- vista la 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<sup>1</sup>, come modificata dalle direttive 2002/39/CE e 2008/6/CE (di seguito "la direttiva sui servizi postali"),
- vista la decisione della Commissione, del 10 agosto 2010, che istituisce il gruppo dei regolatori europei per i servizi postali<sup>2</sup>,
- vista la direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE<sup>3</sup>,
- visto il regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE<sup>4</sup>,
- vista la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio<sup>5</sup>,
- vista la direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 ottobre 1995, relativa alla tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati<sup>6</sup>,

---

<sup>1</sup> GU L 15 del 21.1.1998, pag. 14.

<sup>2</sup> GU C 217 dell'11.8.2010, pag. 7.

<sup>3</sup> GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63.

<sup>4</sup> GU L 165 del 18.6.2013, pag. 1.

<sup>5</sup> GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64.

<sup>6</sup> GU L 281 del 23.11.1995, pag. 31.

- vista la relazione della Commissione, del 17 novembre 2015, sull'applicazione della direttiva sui servizi postali (COM(2015)0568) e il relativo documento di lavoro dei suoi servizi (SWD(2015)0207),
  - vista la comunicazione della Commissione, del 6 maggio 2015, intitolata "Strategia per il mercato unico digitale in Europa" (COM(2015)0192),
  - vista la comunicazione della Commissione, del 16 dicembre 2013, intitolata "Una tabella di marcia per il completamento del mercato unico della consegna dei pacchi. Instaurare un clima di fiducia e incoraggiare le vendite online" (COM(2013)0886),
  - visto il Libro Verde della Commissione, del 29 novembre 2012, dal titolo "Un mercato integrato della consegna dei pacchi per la crescita del commercio elettronico nell'UE" (COM(2012)0698),
  - vista la comunicazione della Commissione, dell'11 gennaio 2012, dal titolo "Un quadro coerente per rafforzare la fiducia nel mercato unico digitale del commercio elettronico e dei servizi on-line" (COM(2011)0942),
  - visto il libro bianco della Commissione, del 28 marzo 2011, dal titolo "Tabella di marcia verso uno spazio unico europeo dei trasporti – Per una politica dei trasporti competitiva e sostenibile" (COM(2011)0144),
  - vista la sua risoluzione del 4 febbraio 2014 su un mercato integrato della consegna dei pacchi per la crescita del commercio elettronico nell'UE<sup>1</sup>,
  - vista la sua risoluzione del 19 gennaio 2016 dal titolo "Verso un atto sul mercato unico digitale"<sup>2</sup>,
  - visto l'articolo 52 del suo regolamento,
  - visti la relazione della commissione per i trasporti e il turismo e i pareri della commissione per l'occupazione e gli affari sociali e della commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori (A8-0254/2016),
- A. considerando che il mercato postale è un settore economico nel quale le prospettive di crescita e di aumento della concorrenza sono ancora forti anche se, secondo la base dati sulle statistiche postali della Commissione i servizi postali connessi alle lettere nell'Unione europea sono diminuiti in media, tra il 2012 e il 2013, del 4,84%, un dato in linea con il declino del volume delle lettere nel corso degli ultimi dieci anni, dovuto prevalentemente alla loro sostituzione con invii elettronici;
- B. considerando che l'attuazione della direttiva sui servizi postali ha contribuito ad aprire i mercati nazionali alla concorrenza per quanto riguarda i mercati delle lettere, ma che lo sviluppo è stato lento e non ha portato alla realizzazione di un mercato unico dei servizi postali, in quanto nella maggior parte degli Stati membri questo settore è ancora dominato dai fornitori di servizio universale;

---

<sup>1</sup> Testi approvati, P7\_TA(2014)0067.

<sup>2</sup> Testi approvati, P8\_TA(2016)0009.

- C. considerando che l'uso delle TIC ha stimolato costantemente il settore dei servizi postali, fornendo opportunità di innovazione e permettendo l'espansione del mercato;
- D. considerando che i nuovi concorrenti si sono concentrati principalmente sui grandi clienti industriali e sulle aree densamente popolate;
- E. considerando che il mercato della consegna di pacchi è un settore altamente competitivo, innovativo e in rapida crescita, che ha raggiunto una crescita del 33% tra il 2008 e il 2011 in termini di volume, e che il commercio elettronico è un fattore trainante per la crescita del mercato;
- F. considerando che l'uso diffuso di sistemi aerei pilotati a distanza (droni) consente modalità di consegna pacchi nuove, rapide, rispettose dell'ambiente ed efficienti, soprattutto nelle zone a bassa densità di popolazione, isolate e remote;
- G. considerando che i consumatori e le piccole imprese riferiscono che i problemi con la consegna dei pacchi, in particolare i prezzi elevati, impediscono loro di vendere di più o di acquistare di più da altri Stati membri;

**I. Servizio universale: potenziare l'indipendenza delle autorità di regolamentazione nazionali**

1. rileva che, anche se le norme minime associate all'obbligo di servizio universale (invii postali fino a 2 kg, pacchi postali fino a 10-20 kg, invii raccomandati e assicurati e altri servizi di interesse economico generale quali giornali e periodici), regolamentati nell'UE in particolare garantendo servizi minimi essenziali dislocati in tutto il territorio europeo, senza impedire agli Stati membri di applicare norme più rigorose, soddisfano generalmente la domanda dei clienti, alcuni requisiti dettagliati non soggetti a regolamentazione a livello unionale sono giustamente fissati dalle autorità nazionali di regolamentazione (ANR) cui questo compito è stato assegnato;
2. osserva che il compito principale delle autorità nazionali di regolamentazione è quello di soddisfare l'obiettivo generale della direttiva sui servizi postali al fine di garantire la fornitura sostenibile del servizio universale; invita gli Stati membri a sostenere il ruolo e l'indipendenza delle autorità nazionali di regolamentazione attraverso elevati criteri di qualificazione per il personale, garantendo un accesso equo e non discriminatorio alla formazione professionale, condizioni di servizio fisse, una protezione giuridica dal licenziamento senza giusta causa e, in caso di licenziamento, un elenco completo delle ragioni che giustificano tale licenziamento (ad esempio, una grave violazione della legge), affinché le autorità nazionali di regolamentazione possano adempiere agli obblighi loro derivanti dalla direttiva sui servizi postali in maniera neutrale, trasparente e tempestiva;
3. ritiene che qualsiasi ampliamento del ruolo delle autorità nazionali di regolamentazione nel quadro della nuova regolamentazione riguardante il mercato della consegna dei pacchi dovrebbe far fronte al fenomeno del "cherry picking" nel settore delle consegne e definire norme minime per tutti gli operatori al fine di garantire una concorrenza leale ed equa;
4. ritiene che gli obblighi di indipendenza possono essere soddisfatti solo se le funzioni di

regolamentazione delle autorità nazionali sono tenute strutturalmente e funzionalmente separate dalle attività inerenti alla proprietà o al controllo di un operatore postale; ritiene che, al fine di evitare conflitti di interesse, agli alti funzionari delle autorità nazionali di regolamentazione non dovrebbe essere consentito di lavorare per l'operatore postale pubblico o per altre parti interessate per almeno sei mesi dopo aver lasciato l'autorità nazionale; ritiene che a tal fine gli Stati membri dovrebbero introdurre disposizioni di legge che consentano l'imposizione di sanzioni in caso di violazione dell'obbligo di cui sopra;

5. invita la Commissione a facilitare e rafforzare la cooperazione e il coordinamento tra le autorità nazionali di regolamentazione, per conseguire una maggiore efficienza e interoperabilità nella fornitura transfrontaliera e soprintendere alle attività normative delle autorità nazionali di regolamentazione – compresa la fornitura di servizi universali – al fine di garantire un approccio uniforme all'applicazione del diritto europeo e l'armonizzazione del mercato postale all'interno dell'UE;
6. ricorda che la direttiva sui servizi postali fornisce agli Stati membri la flessibilità necessaria per far fronte alle specificità locali e garantire la sostenibilità a lungo termine della fornitura del servizio universale, soddisfacendo al tempo stesso le esigenze degli utenti e adeguandosi ai cambiamenti nel contesto tecnico, economico e sociale;
7. prende atto della conferma della Commissione stando alla quale la direttiva sui servizi postali non richiede l'esistenza di alcuna particolare struttura proprietaria per i fornitori del servizio universale; ritiene che ai fornitori del servizio universale non dovrebbe essere impedito di investire e innovare nella fornitura di servizi postali efficienti e di qualità;

## **II. Mantenere un servizio universale e consentire una concorrenza leale: accesso, qualità del servizio ed esigenze degli utenti**

8. ritiene che la tendenza stia andando verso un campo di applicazione più limitato dell'obbligo di servizio universale; incoraggia a promuovere le possibilità di scelta degli utenti al fine di definire la consegna delle lettere nell'ambito dell'obbligo di servizio universale; sottolinea pertanto l'importanza di fornire un servizio universale di alta qualità a condizioni accessibili, comprendente almeno cinque giorni di consegna e di raccolta a settimana per tutti i cittadini; osserva che, al fine di garantire la sostenibilità a lungo termine del servizio universale, e date le loro caratteristiche nazionali e situazioni geografiche specifiche, alcuni Stati membri consentono un certo grado di flessibilità; ricorda che, anche se una certa flessibilità è consentita dalla direttiva, le legislazioni nazionali non dovrebbero eccederla;
9. ricorda che il servizio universale deve evolvere in funzione del contesto tecnico-economico e sociale e delle esigenze degli utenti e che la direttiva sui servizi postali garantisce agli Stati membri la flessibilità necessaria per far fronte alle specificità locali e garantire la sostenibilità a lungo termine del servizio universale;
10. ritiene che la copertura geografica e l'accessibilità ai servizi universali per la consegna dei pacchi possano e debbano essere migliorate, specialmente nel caso dei cittadini con disabilità e delle persone con mobilità ridotta e di quanti risiedono in zone remote; sottolinea l'importanza di assicurare un'accessibilità priva di barriere ai servizi postali,

nonché la coerenza tra la direttiva sui servizi postali e l'atto sull'accessibilità;

11. constata che in molti Stati membri il calo dei volumi di corrispondenza sta rendendo sempre più difficoltosa la fornitura del servizio universale; riconosce che molti fornitori del servizio universale designati finanziano la fornitura del servizio universale attraverso entrate provenienti da attività commerciali non connesse al servizio universale, quali i servizi finanziari o la consegna dei pacchi;
12. osserva che vi è una serie di casi di concorrenza sleale nel settore postale e invita l'autorità responsabile a sanzionare eventuali comportamenti scorretti;
13. invita gli Stati membri e la Commissione a monitorare la fornitura di servizi postali quale servizio pubblico al fine di garantire che la compensazione degli obblighi di servizio pubblico sia attuata in modo proporzionato, trasparente ed equo;
14. sottolinea la notevole importanza che i prezzi nell'ambito dell'obbligo di servizio universale siano accessibili e garantiscano a tutti gli utenti l'accesso ai servizi forniti; ricorda che le autorità nazionali di regolamentazione devono definire chiaramente l'accessibilità degli invii di corrispondenza e che gli Stati membri possono mantenere o introdurre servizi postali gratuiti per gli utenti non vedenti o ipovedenti;
15. invita gli Stati membri a mantenere la coesione territoriale e sociale e i relativi requisiti qualitativi e osserva che gli Stati membri possono già adeguare alcune caratteristiche specifiche alla domanda locale applicando la flessibilità prevista dalla direttiva 97/67/CE; riconosce che le reti e i servizi postali sono di grande importanza per i cittadini dell'Unione europea; invita gli Stati membri a utilizzare gli strumenti di aiuti di Stato solo in casi eccezionali, conformemente alla politica in materia di concorrenza dell'UE, in modo trasparente, non discriminatorio e appropriato, garantendo ove opportuno un numero minimo di servizi allo stesso punto di accesso; invita la Commissione a garantire che i fondi di compensazione siano proporzionati e che le procedure relative agli appalti pubblici siano trasparenti ed eque;
16. chiede agli Stati membri di garantire la prosecuzione dell'apertura del mercato a vantaggio di tutti gli utenti, in particolare i consumatori e le piccole e medie imprese, controllando rigorosamente gli sviluppi del mercato; incoraggia ulteriori miglioramenti in termini di velocità, scelta e affidabilità dei servizi;
17. invita la Commissione a migliorare l'attuale definizione di servizio universale al fine di prevedere un livello minimo garantito di servizio per i consumatori, rendere l'obbligo di servizio universale adatto all'evoluzione dei mercati e delle esigenze dei clienti, tenere conto dei cambiamenti del mercato e promuovere la crescita economica e la coesione sociale; sottolinea tuttavia che, tenuto conto dei vincoli specifici di ciascun mercato, sarebbe opportuno lasciare un margine di flessibilità agli operatori per organizzare il servizio universale; invita gli Stati membri ad attuare le procedure di licenza conformemente alla direttiva vigente e ad armonizzarle ulteriormente al fine di ridurre le barriere ingiustificate all'accesso al mercato interno, senza generare inutili oneri amministrativi;
18. sottolinea che l'introduzione di procedure di conciliazione facilmente accessibili e alla portata di tutti presenta in caso di controversie l'interessante potenzialità di ottenere una

soluzione facile e a breve termine sia per gli operatori che per i consumatori; incoraggia la Commissione a introdurre una legislazione sui diritti dei consumatori postali;

19. esorta la Commissione, in fase di redazione delle proposte legislative, a tenere conto della digitalizzazione e delle opportunità che essa comporta, delle caratteristiche specifiche degli Stati membri e delle tendenze generali dei mercati postali e dei pacchi;
20. ricorda che l'esenzione IVA per i servizi postali deve essere applicata in modo da ridurre al minimo le distorsioni della concorrenza tra gli ex monopoli e i nuovi operatori sul mercato, garantendo nel contempo la sostenibilità a lungo termine dell'obbligo di servizio universale affinché tutti gli operatori possano continuare a prestare servizi postali in tutta Europa; osserva che garantire l'esenzione IVA per servizi diversi dal servizio universale al solo prestatore di servizi esistente, quando gli altri prestatori di servizi sono soggetti all'IVA, rappresenta un ostacolo considerevole allo sviluppo della concorrenza nel mercato;
21. invita la Commissione a garantire condizioni omogenee tra i fornitori per quanto concerne sia la posta tradizionale che il settore in rapida espansione della consegna dei pacchi, nonché tra gli operatori postali storici e i nuovi entranti; propone che la Commissione abbia il diritto di valutare se le procedure di gara impongono un onere eccessivo;
22. invita gli Stati membri a tener conto del fatto che gli operatori storici non devono essere avvantaggiati, rispetto ai nuovi operatori, dal sostegno statale, né svantaggiati dal loro obbligo di servizio pubblico o dai costi ereditati;
23. ritiene che la concorrenza e il mercato siano i migliori propulsori dell'innovazione e dello sviluppo di servizi a valore aggiunto e invita la Commissione, tenendo conto del principio di proporzionalità e di fattibilità economica, a sostenere l'innovazione nel settore al fine di promuovere servizi a valore aggiunto come le tecnologie di rilevamento e localizzazione (track-and-trace), i punti di raccolta e consegna (pick-up/drop-off), la possibilità di scegliere un orario di consegna e adeguate procedure di rinvio nonché l'accesso a semplici procedure di reclamo; riconosce il lavoro già svolto e gli investimenti già effettuati dagli operatori postali in questo settore;
24. invita la Commissione a monitorare con attenzione il sostegno degli Stati membri nei confronti dei costi dell'obbligo di servizio universale e di altri costi ereditati dal passato sostenuti dai fornitori di servizi postali conformemente alla serie di norme principali in materia di controllo degli aiuti di Stato del SIEG (2012 - quadro in materia di servizi di interesse economico generale);
25. ritiene che la qualità del servizio dovrebbe essere giudicata alla luce delle norme di cui alla direttiva e riflettere le esigenze dei consumatori, al fine di incrementare l'interoperabilità e migliorare la qualità del servizio;
26. osserva che gli operatori postali europei hanno effettuato investimenti al fine di ammodernare l'interconnettività delle loro reti e introdotto servizi innovativi e di facile utilizzo per i clienti e i commercianti al dettaglio online (PMI) che utilizzano il commercio elettronico a livello transfrontaliero; ritiene che questi investimenti debbano essere protetti garantendo condizioni di accesso eque;

27. ribadisce il proprio sostegno al Forum degli utenti postali, istituito nel 2011 dalla Commissione, che mira a facilitare il dibattito tra utenti, operatori, sindacati e altre parti interessate su tematiche quali il livello di soddisfazione degli utenti finali, le esigenze degli utenti commerciali e le modalità per migliorare le consegne nell'ambito del commercio elettronico; è del parere che il Forum sia molto utile e dovrebbe riunirsi regolarmente al fine di individuare potenziali soluzioni atte a migliorare i servizi di consegna postale e dei pacchi;

### **III. La dimensione transfrontaliera del commercio elettronico**

28. invita gli Stati membri a garantire l'interoperabilità e l'ammodernamento delle reti postali e, ove esistano diversi fornitori di servizio universale, a evitare ostacoli al trasporto di invii postali e a consentire alle piccole e medie imprese di accedere a servizi interessanti sotto il profilo finanziario per quanto concerne le consegne transfrontaliere incrementando la trasparenza delle tariffe applicate dagli operatori postali;
29. ritiene che la consegna pacchi sia un settore altamente competitivo, innovativo e in rapida crescita; osserva l'importanza di servizi di consegna dei pacchi economici e affidabili per realizzare il mercato unico digitale; ricorda che l'apertura di questo settore alla concorrenza ha stimolato lo sviluppo di servizi a valore aggiunto come le tecnologie di rilevamento e localizzazione (track-and-trace), i punti di raccolta e consegna (pick-up/drop-off), orari di consegna e procedure di rinvio flessibili; ritiene di conseguenza che ogni nuova normativa riguardante tale mercato debba essere proporzionata e fondata su solidi dati economici;
30. osserva a questo proposito che dovrebbero essere considerati tutti i vantaggi offerti dalle nuove tecnologie, compresi i droni, in quanto potrebbero facilitare i servizi di consegna soprattutto nelle aree a bassa densità di popolazione, isolate e remote, tenendo altresì conto degli aspetti legati alla sicurezza e all'ambiente;
31. ritiene che la dinamica di un mercato dei pacchi altamente competitivo, innovativo e in rapida crescita non dovrebbe essere ostacolata da una regolamentazione ingiustificata e da una burocrazia inutile;
32. incoraggia la Commissione a sviluppare la sorveglianza del mercato della consegna di pacchi in un'ottica basata sui risultati e a promuovere, senza minare le competenze delle autorità nazionali di regolamentazione, tariffe transfrontaliere abbordabili e individuare le pratiche anticoncorrenziali e monopolistiche; incoraggia a incrementare la trasparenza delle tariffe e la disponibilità dei servizi, in particolare per i clienti al dettaglio e le piccole e medie imprese;
33. accoglie con favore la proposta della Commissione in materia di accesso transfrontaliero trasparente e non discriminatorio a tutti gli elementi della rete, risorse correlate, servizi pertinenti e sistemi informativi delle reti postali per conto terzi; ritiene che l'uso efficiente delle infrastrutture potrebbe portare vantaggi economici ai fornitori di servizio universale e incrementare la concorrenza nell'ambito della consegna transfrontaliera;

34. invita la Commissione e gli Stati membri a raccogliere maggiori dati sul mercato della consegna pacchi al fine di valutare meglio lo sviluppo di questo settore economico e il relativo sviluppo strutturale;
35. sottolinea l'importanza di migliorare la qualità del servizio al fine di ristabilire un livello adeguato di fiducia dei consumatori; ritiene che la mancanza di fiducia potrebbe essere affrontata attraverso una maggiore trasparenza per quanto riguarda i prezzi, le opzioni e le modalità di consegna, il rapporto tra qualità e prestazioni (velocità, copertura geografica, ritardi e trattamento di invii danneggiati o persi), nonché ricorrendo a etichette di fiducia (trust labels);
36. chiede agli Stati membri e alla Commissione di migliorare la trasparenza dei prezzi e della prestazione del servizio pubblico (opzioni di consegna, consegna finale, affidabilità), soprattutto per quanto riguarda il commercio elettronico; chiede controlli di trasparenza soltanto nel caso in cui i prezzi non siano controllati dalla concorrenza o siano irragionevolmente elevati; sottolinea l'importanza di ridurre il divario tra i prezzi di consegna nazionali e quelli transfrontalieri e sostiene misure che incrementino la consapevolezza dei consumatori e la capacità di confrontare la struttura dei prezzi nazionali e transfrontalieri; invita le autorità nazionali di regolamentazione a valutare l'accessibilità dei prezzi in alcune tratte transfrontaliere, rivolgendo particolare attenzione alle anomalie irragionevoli;
37. invita la Commissione a promuovere la strategia sul commercio elettronico e la consegna di pacchi transfrontaliera; suggerisce di agevolare l'interoperabilità lungo la catena di fornitura e di sviluppare pratiche eccellenti accessibili al pubblico per i rivenditori online;
38. sottolinea l'importanza di disporre di un meccanismo di gestione dei reclami e di risoluzione delle controversie semplice, efficace e transfrontaliero; sottolinea che la direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma online istituita dal regolamento (UE) n. 524/2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori possono recare beneficio agli utenti e alle imprese nelle transazioni transfrontaliere; esprime preoccupazione per il fatto che fino ad oggi, nonostante il termine per il recepimento fosse luglio 2015, solo 24 Stati membri abbiano recepito la direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie e che, di conseguenza, milioni di cittadini europei sono privati di questo efficace meccanismo di ricorso; ritiene che il procedimento europeo per le controversie di modesta entità sia un utile strumento di ricorso per i consumatori e le imprese nelle transazioni transfrontaliere; chiede che, ove necessario, siano considerati ulteriori meccanismi per procedure di ricorso adeguate per gli utenti dei servizi postali;
39. incoraggia gli Stati membri a sostenere la riduzione dei costi migliorando l'interoperabilità dei processi di spedizione e di raccolta dei pacchi, e a sviluppare norme europee per sistemi integrati di rilevamento; apprezza i progressi compiuti dal settore a servizio dei consumatori e delle PMI a livello transfrontaliero intensificando l'interoperabilità, la tracciabilità e rintracciabilità; incoraggia l'introduzione di strumenti e indicatori della qualità del servizio aperti, che consentano ai consumatori di confrontare le offerte di diversi fornitori di servizi; valuta positivamente i progressi che confermano l'approccio di mercato sostenuto e richiesto dal Parlamento europeo;

incoraggia la creazione di piattaforme per la cooperazione e lo scambio di informazioni tra gli operatori di consegna e i consumatori al fine di creare una più ampia scelta di opzioni di consegna e soluzioni di rinvio per i consumatori;

40. invita la Commissione e gli Stati membri a esaminare il funzionamento delle consegne transfrontaliere di pacchi in funzione delle diverse norme risultanti da accordi commerciali internazionali (ad esempio, le regole dell'Unione postale universale (UPU) e dell'Organizzazione internazionale dell'aviazione civile (ICAO) o del diritto unionale (ad esempio, il codice doganale dell'Unione), in particolare per quanto riguarda l'obbligo di servizio universale, che può essere oggetto di abuso e creare distorsioni del mercato; incoraggia l'Unione europea a presentare domanda di adesione all'Unione postale universale al fine di dar vita a un settore postale europeo pienamente integrato;
41. sostiene il principio della raccolta di informazioni statistiche sul mercato della consegna dei pacchi al fine di ottenere un quadro più chiaro dei suoi attori principali, della sua struttura concorrenziale e della sua evoluzione;

#### **IV. Dimensione sociale: promuovere l'occupazione**

42. esorta gli Stati membri a garantire condizioni di lavoro dignitose per tutti i lavoratori del settore dei servizi postali, incluso il necessario livello di tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro, a prescindere dalle dimensioni e dal tipo di impresa che li ha assunti, dalla sede di servizio o dal contratto di lavoro di cui dispongono; sottolinea l'importanza della salute e della sicurezza sul lavoro, in particolare alla luce dei cambiamenti demografici e dell'elevata mobilità dei lavoratori nel settore dei servizi postali; si compiace della collaborazione dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) con le parti sociali del settore nell'ambito della campagna "Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato";
43. constata che negli ultimi anni i progressi tecnologici e la digitalizzazione hanno trasformato profondamente il settore dei servizi postali e che la modernizzazione e la diversificazione di tale settore hanno avuto ripercussioni considerevoli sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione;
44. prende atto del fatto che in alcuni Stati membri la liberalizzazione del settore postale ha determinato differenze sostanziali in termini di condizioni di lavoro e salariali tra i fornitori del servizio universale e le aziende concorrenti che forniscono servizi postali specifici; ritiene che l'aumento della concorrenza non dovrebbe generare pratiche sociali illecite o portare al degrado delle condizioni di lavoro;
45. osserva che se le imprese postali hanno l'opportunità di sviluppare ed espandere la loro produzione in modo innovativo, in particolare nelle zone periferiche, ciò dovrebbe anche sortire l'effetto di promuovere l'occupazione;
46. rileva l'aumento del numero di lavoratori a tempo parziale, lavoratori interinali e lavoratori autonomi nel settore, nonché l'evoluzione generale verso contratti di lavoro più flessibili, che in alcune circostanze possono portare a condizioni di lavoro precarie, senza tutelare in modo adeguato i lavoratori; si compiace dello sviluppo di nuovi

modelli di orario di lavoro grazie ai quali, ad esempio, i lavoratori possono conciliare meglio vita privata e vita professionale, seguire corsi di formazione professionale o avere la possibilità di lavorare a tempo parziale; rileva che i nuovi contratti di lavoro flessibili devono impedire potenziali pericoli quali il sovraccarico dei lavoratori o retribuzioni non adeguate alle mansioni svolte; sottolinea quindi la necessità di garantire da un lato la flessibilità del mercato del lavoro e, dall'altro, la sicurezza economica e sociale dei lavoratori; evidenzia che abbassare il costo del lavoro peggiorando le condizioni di lavoro e gli standard occupazionali non dovrebbe essere considerato flessibilità; invita la Commissione e gli Stati membri a monitorare le attività per affrontare la questione dei lavoratori autonomi fittizi nel settore postale; esorta gli Stati membri, più in generale, a impedire che la flessibilità dei contratti di lavoro si ripercuota negativamente sui lavoratori;

47. plaude al ruolo importante dei sindacati, che in molti Stati membri cercano, insieme ai fornitori di servizi universali, di gestire la trasformazione del settore dei servizi postali in modo socialmente sostenibile; evidenzia l'importanza di parti sociali forti e indipendenti nel settore postale, di un dialogo sociale istituzionalizzato e della partecipazione dei lavoratori alle questioni aziendali;
48. evidenzia l'importanza di monitorare la conformità con i periodi di guida e di riposo obbligatori nonché con le ore di lavoro nel settore postale; ritiene che i controlli debbano essere effettuati tramite strumenti digitali installati a bordo dei veicoli; ricorda che il regolamento (UE) n. 165/2014 relativo ai tachigrafi nel settore dei trasporti su strada non si applica ai veicoli di peso inferiore alle 3,5 tonnellate; chiede per tale ragione di intensificare i controlli sull'orario di lavoro e sui periodi di riposo; ricorda che tutti i compiti svolti in relazione all'attività esercitata da un lavoratore devono essere contabilizzati nell'orario di lavoro; evidenzia altresì l'importanza di monitorare la conformità con la legislazione europea e nazionale in materia di tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro, comprese le condizioni nei veicoli, per tutte le persone coinvolte nelle consegne postali, a prescindere dal loro status occupazionale, che si tratti di lavoratori autonomi, subappaltatori, personale temporaneo o a contratto;
49. considera necessario garantire l'equilibrio tra la libera concorrenza, le esigenze dei consumatori, la sostenibilità del servizio universale e del suo finanziamento e il mantenimento dei posti di lavoro;
50. esprime preoccupazione per i tentativi di aggirare la normativa in vigore in materia di salario minimo, aumentando il carico di lavoro in misura tale da non poterlo gestire durante l'orario lavorativo retribuito;
51. si compiace del lavoro fondamentale svolto dal comitato per il dialogo sociale nel settore dei servizi postali e segnala il progetto delle parti sociali europee dal titolo "Managing demographic challenges and finding sustainable solutions by the social partners in the postal sector" ("Gestione delle sfide demografiche e identificazione di soluzioni sostenibili a opera delle parti sociali nel settore postale");
52. esorta la Commissione e gli Stati membri a raccogliere maggiori informazioni in merito ai dati occupazionali e alle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali, al fine di valutare meglio la reale situazione dopo la completa apertura dei mercati e reagire con maggiore efficienza agli sviluppi, nonché risolvere eventuali problemi; invita la

Commissione e gli Stati membri a monitorare attentamente i nuovi strumenti automatici di consegne postali e il loro impatto sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione, nonché a valutare la necessità di modernizzare la legislazione in materia sociale e di lavoro, ove necessario, per restare al passo con i cambiamenti nel settore postale; incoraggia le parti sociali ad aggiornare a loro volta i contratti collettivi, ove necessario, per assicurare elevati standard in materia di lavoro e occupazione;

53. incarica il suo Presidente di trasmettere la presente risoluzione al Consiglio e alla Commissione.

## MOTIVAZIONE

La revisione dei servizi postali nel 2008 ha raggiunto gli obiettivi principali della liberalizzazione dei servizi postali europei. Tuttavia, i servizi postali hanno subito enormi cambiamenti dopo la piena apertura del mercato del settore dei servizi postali nel 2008. Da un lato, le comunicazioni cartacee sono diminuite in molti Stati membri. Il numero di lettere è diminuito in tutta l'Unione europea e, tra il 2012 e il 2013, il tasso medio di declino nell'insieme dei 28 Stati membri dell'Unione era del 4,85%. D'altro lato, le nuove tecnologie rendono gli acquisti online più convenienti e, quindi, aumentano il numero dei colli e pacchi trasportati dagli operatori postali. Di conseguenza, i ricavi derivati da pacchi ed invii attraverso corriere rappresentano oggi oltre la metà dei ricavi totali del settore postale. Nel corso degli ultimi cinque anni, grazie alla crescita del commercio elettronico, il segmento da impresa a consumatore del mercato di colli e pacchi è cresciuto rapidamente, mentre la concorrenza nel mercato delle lettere si è sviluppata lentamente, nonostante l'apertura del mercato nell'intera Unione.

L'esistenza di buoni servizi postali costituisce un elemento vitale per la comunicazione nel mercato interno dell'UE. Dalla raccolta al trasporto, dalla cernita alla consegna di lettere e pacchi presso le case e gli uffici, i fornitori di servizi postali offrono una vasta gamma di servizi a un prezzo accessibile. Il settore postale dell'Unione continua a contribuire in modo sostanziale alla coesione sociale, economica e territoriale e allo sviluppo del mercato unico digitale. Consegne postali e dei pacchi affidabili e a prezzi accessibili sono ancora essenziali per il mercato unico. I servizi postali comprendono una varietà di servizi, dalle lettere ai pacchi, ai servizi a valore aggiunto. Altri settori come il commercio elettronico, l'editoria, la vendita per corrispondenza, le assicurazioni, le banche e la pubblicità dipendono fortemente dall'infrastruttura postale.

Nel 2009, i servizi postali a livello europeo hanno registrato un fatturato annuo pari a 72 miliardi di EUR, pari allo 0,62% del PIL unionale. Per quanto riguarda i servizi universali, i fornitori di servizio universale nell'Unione europea hanno trattato oltre 85 miliardi di invii postali nel 2013, e quasi 2 miliardi di pacchi. Il settore postale europeo ha registrato, nel 2011, un fatturato annuo di 91 miliardi di EUR, pari allo 0,72% del PIL dell'UE. Gli operatori postali offrono una vasta gamma di servizi e rappresentano una parte importante dell'economia. Tuttavia, a seguito dello sviluppo del commercio elettronico, la tendenza principale riguarda i servizi di consegna di pacchi, mentre la domanda per la distribuzione di lettere, giornali, riviste, pubblicità e altri documenti è in declino a seguito della crescita delle comunicazioni elettroniche avanzate. Nel frattempo, la consegna di pacchi è divenuta un settore competitivo, innovativo e in rapida crescita. Nella UE-27, solo il 9% dei consumatori e il 18% dei rivenditori online utilizzano il commercio elettronico transfrontaliero. L'Unione europea deve continuare a seguire la tabella di marcia per il completamento del mercato unico per la consegna dei pacchi.

Circa 1,2 milioni di persone lavorano per fornitori del servizio universale, oltre a quanti sono impiegati dagli altri operatori di consegna di lettere e pacchi. Si stima che, nel 2010, l'industria europea dei servizi di corriere impiegasse 272 000 persone e che tale numero sia destinato a raggiungere le 300 000 persone entro il 2020.

Uno dei compiti principali della Commissione è quello di promuovere e salvaguardare una reale concorrenza nel settore dei servizi postali. Promuovere una maggiore concorrenza in questo settore è importante anche per raggiungere gli obiettivi di Europa 2020 di una crescita sostenibile in un'economia più competitiva ed efficiente nell'impiego delle risorse.

23.6.2016

## **PARERE DELLA COMMISSIONE PER L'OCCUPAZIONE E GLI AFFARI SOCIALI**

destinato alla commissione per i trasporti e il turismo

sulla relazione sull'applicazione della direttiva sui servizi postali  
(2016/2010(INI))

Relatore per parere: Georges Bach

### **SUGGERIMENTI**

La commissione per l'occupazione e gli affari sociali invita la commissione per i trasporti e il turismo, competente per il merito, a includere nella proposta di risoluzione che approverà i seguenti suggerimenti:

1. constata che negli ultimi anni i progressi tecnologici e la digitalizzazione hanno trasformato profondamente i servizi postali e che la modernizzazione e la diversificazione di tale settore hanno avuto ripercussioni considerevoli sull'occupazione, in particolare nelle zone remote, rurali e montane, e che l'occupazione totale si è ridotta negli ultimi vent'anni con una riduzione media dell'occupazione postale pari al 4,4 % tra il 2012 e 2013 nell'UE-28;
2. segnala che i volumi di corrispondenza nell'UE sono in calo, a seguito della sostituzione della carta con strumenti digitali, mentre il settore dei corrieri espressi è sempre più richiesto; rileva il calo dell'occupazione da parte dei fornitori di servizi universali a causa della riduzione dei volumi di lettere, associata alla modernizzazione e alla crescente automazione; constata che, a causa del progresso tecnologico, che consente sia l'accesso ai servizi sia la comunicazione dal luogo di residenza, è progressivamente diminuito il numero degli uffici postali e di conseguenza anche degli occupati nel settore;
3. rammenta che la fornitura di servizi postali è essenziale per lo sviluppo regionale, l'inclusione sociale e la coesione economica e territoriale dell'UE e svolge un ruolo particolarmente importante nelle zone remote e rurali, come previsto dall'articolo 3, paragrafo 2, e dai considerando 19, 20 e 22 della direttiva sui servizi postali; ricorda pertanto che è fondamentale mantenere i servizi postali nelle zone remote, rurali e montane al fine di facilitare la comunicazione tra le persone e garantire la fornitura di servizi sociali postali essenziali, inclusi i punti di accesso locali; invita quindi gli Stati membri a valutare l'impatto della direttiva sui servizi postali (97/67/CE, modificata dalla direttiva 2008/6/CE) sui cittadini europei, in particolare quelli che risiedono in zone

remote, rurali e di montagna, e ad assicurare che servizi universali siano garantiti almeno cinque giorni a settimana, come stabilito dalla direttiva 2008/6/CE; esorta gli Stati membri ad accelerare la diffusione della banda larga nelle zone rurali affinché tali regioni possano beneficiare pienamente dei vantaggi del mercato unico digitale, soprattutto in termini di creazione di posti di lavoro, competitività, innovazione e accesso a nuovi servizi online, in particolare ai servizi postali online, ed a garantire la continuità e la futura crescita dei servizi; ricorda che la completa liberalizzazione del mercato del settore postale non dovrebbe determinare la concentrazione delle imprese private nelle regioni più redditizie, quali le zone densamente popolate; invita pertanto le autorità responsabili ad analizzare e prevenire le conseguenze negative della scelta dell'alternativa migliore (pratica del "cherry picking"); invita la Commissione e gli Stati membri a scambiare le migliori pratiche sui fornitori di servizi universali;

4. rileva l'aumento del numero di lavoratori a tempo parziale, lavoratori interinali e lavoratori autonomi nonché l'evoluzione generale verso contratti di lavoro più flessibili, che in alcune circostanze possono portare a condizioni di lavoro precarie, senza tutelare in modo adeguato i lavoratori; si compiace dello sviluppo di nuovi modelli di orario di lavoro, grazie ai quali, ad esempio, i lavoratori possono conciliare meglio vita privata e vita professionale, seguire corsi di formazione professionale o avere la possibilità di lavorare a tempo parziale; rileva che i nuovi contratti di lavoro flessibili devono impedire potenziali pericoli, quali il sovraccarico dei lavoratori o retribuzioni non adeguate alle mansioni svolte; sottolinea quindi la necessità di garantire, da un lato, la flessibilità del mercato del lavoro e, dall'altro, la sicurezza economica e sociale dei lavoratori; evidenzia che abbassare il costo del lavoro peggiorando le condizioni di lavoro e gli standard di occupazione non dovrebbe essere considerato flessibilità; invita la Commissione e gli Stati membri a monitorare le attività per affrontare la questione dei lavoratori autonomi fittizi nel settore postale; esorta gli Stati membri, più in generale, a scongiurare che la flessibilità dei contratti di lavoro si ripercuota negativamente sui lavoratori;
5. constata che in alcuni Stati membri la liberalizzazione del settore postale ha determinato l'emergere di differenze significative tra i fornitori di servizi universali e gli operatori postali concorrenti per quanto riguarda le condizioni di lavoro e le retribuzioni; sottolinea la necessità di un'occupazione maggiormente sostenibile e di qualità nel settore;
6. plaude al ruolo importante dei sindacati, che in molti Stati membri cercano, insieme ai fornitori di servizi universali, di gestire la trasformazione del settore dei servizi postali in modo socialmente sostenibile; evidenzia l'importanza di parti sociali forti e indipendenti nel settore postale, di un dialogo sociale istituzionalizzato e della partecipazione dei lavoratori alle questioni aziendali;
7. richiama l'attenzione su alcuni casi di concorrenza sleale nel settore postale; ricorda che la concorrenza sleale<sup>1</sup> può contribuire al degrado delle condizioni di lavoro; invita le autorità responsabili a sanzionare in modo adeguato qualsiasi condotta scorretta a tale riguardo;
8. evidenzia l'importanza di monitorare la conformità con i periodi di guida e di riposo obbligatori nonché con le ore di lavoro nel settore postale; ritiene che i controlli debbano essere effettuati tramite strumenti digitali installati a bordo dei veicoli; ricorda che il regolamento (UE) n. 165/2014 relativo ai tachigrafi nel settore dei trasporti su strada non

---

<sup>1</sup> COM(2015)0568, pag. 6.

si applica ai veicoli di peso inferiore alle 3,5 tonnellate; chiede per tale ragione di intensificare i controlli sull'orario di lavoro e sui periodi di riposo; ricorda che tutti i compiti svolti in relazione all'attività esercitata da un lavoratore devono essere contabilizzati nell'orario di lavoro; evidenzia altresì l'importanza di monitorare la conformità con la legislazione europea e nazionale in materia di tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro, comprese le condizioni nei veicoli, per tutte le persone coinvolte nelle consegne postali, a prescindere dalla loro situazione lavorativa di lavoratore autonomo, subappaltatore, agente temporaneo o contrattuale;

9. considera necessario garantire l'equilibrio tra la libera concorrenza, le esigenze dei consumatori, la sostenibilità del servizio universale e del suo finanziamento e il mantenimento dei posti di lavoro;
10. esprime preoccupazione per i tentativi di aggirare la normativa in vigore in materia di salario minimo, aumentando il carico di lavoro in misura tale da non poterlo gestire durante l'orario lavorativo retribuito;
11. evidenzia che le ristrutturazioni e le nuove attività, quali la logistica, i servizi finanziari o la telefonia nel settore postale potrebbero creare nuovi posti di lavoro; sottolinea l'importanza della formazione, del perfezionamento e della riqualificazione professionali al fine di aiutare i lavoratori ad acquisire le competenze lavorative del ventunesimo secolo, quali le competenze informatiche, ed evidenzia il ruolo importante delle parti sociali in tale contesto; constata che i proficui progetti di diversificazione del servizio postale in alcuni Stati membri, che hanno incluso maggiori servizi finanziari (ad esempio casse di risparmio postali), servizi pubblici locali, fornitura di posta ibrida e digitale e recapito di pacchi da impresa a consumatore, hanno scongiurato massicce perdite di posti di lavoro; ritiene che sia compito del datore di lavoro istruire i dipendenti sulle nuove tecnologie, quali le applicazioni informatiche e di tracciatura; sottolinea che nel caso del lavoro interinale, l'agenzia di intermediazione deve garantire un'adeguata preparazione e formazione dei lavoratori;
12. considera il programma Erasmus+ Leonardo da Vinci per la formazione e per il perfezionamento professionali come un valido sostegno nella trasformazione dei servizi postali; rileva che anche i lavoratori più anziani necessitano di riconversione e perfezionamento e che ciò può anche essere causa di stress;
13. evidenzia le opportunità esistenti nel mercato in crescita dei pacchi per i consumatori, le PMI e i rivenditori on-line, nonché per il settore postale stesso, sia all'interno sia oltre le frontiere degli Stati membri; sottolinea, tuttavia, che per beneficiare della crescita in questo settore, i servizi quali la consegna transfrontaliera dei pacchi devono essere economici, accessibili e presentare trasparenza dei prezzi e informazioni sufficienti sulla spedizione, come ad esempio i sistemi di tracciabilità e rintracciabilità e l'interoperabilità dei servizi di consegna;
14. si compiace del lavoro fondamentale svolto dal comitato per il dialogo sociale nel settore dei servizi postali e segnala il progetto delle parti sociali europee dal titolo "Managing demographic challenges and finding sustainable solutions by the social partners in the postal sector" ("Gestione delle sfide demografiche e identificazione di soluzioni sostenibili a opera delle parti sociali nel settore postale");

15. esorta la Commissione e gli Stati membri a raccogliere maggiori informazioni in merito ai dati occupazionali e alle condizioni di lavoro nel settore dei servizi postali, al fine di valutare meglio la reale situazione dopo la completa apertura dei mercati e reagire con maggiore efficienza agli sviluppi nonché risolvere eventuali problemi; invita la Commissione e gli Stati membri a monitorare attentamente i nuovi strumenti automatici di consegne postali, il loro impatto sulle condizioni di lavoro e sull'occupazione ed a valutare la necessità di modernizzare la legislazione in materia sociale e di lavoro, ove necessario, per restare al passo con i cambiamenti nel settore postale; incoraggia le parti sociali ad aggiornare a loro volta i contratti collettivi, ove necessario, per assicurare elevati standard in materia di lavoro e occupazione;
16. si compiace dell'applicazione da parte di alcuni Stati membri dell'articolo 9, paragrafo 2, secondo comma, quinto trattino, della direttiva 97/67/CE e invita tutti gli Stati membri a tenere conto delle condizioni di lavoro quale criterio nelle procedure per la concessione di licenze e autorizzazioni;
17. sottolinea i vantaggi risultanti dall'avere posti di lavoro sostenibili e di qualità nei servizi postali e di consegna, inclusa la garanzia di elevati e validi standard di servizio per i consumatori;
18. si compiace che negli Stati membri siano generalmente in vigore contratti collettivi per il settore dei servizi universali e ricorda il ruolo essenziale di questi ultimi; invita le parti sociali a negoziare accordi collettivi per tutti i servizi postali, in linea con le leggi e le prassi nazionali, in quanto rappresentano uno strumento efficace per difendersi da una concorrenza fondata sulla corsa al ribasso delle norme sociali e del lavoro nonché per garantire retribuzioni dignitose per tutti i lavoratori e condizioni eque di concorrenza tra i fornitori di servizi postali;
19. esorta la Commissione e gli Stati membri a prendere in considerazione, nell'elaborazione di nuove normative per il mercato dei servizi postali e in particolare relativamente al processo di creazione di un mercato digitale unico, l'importanza strategica degli operatori postali pubblici che forniscono servizi universali e la necessità di garantire standard elevati nell'ambito della difesa dei diritti dei lavoratori del settore dei servizi postali;
20. esorta gli Stati membri a garantire condizioni di lavoro dignitose per tutti i lavoratori del settore dei servizi postali, incluso il necessario livello di tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro, a prescindere dalle dimensioni e dal tipo di impresa che li ha assunti, dalla sede di servizio o dal contratto sottostante; sottolinea l'importanza della salute e della sicurezza sul lavoro, in particolare alla luce dei cambiamenti demografici e dell'elevata mobilità dei lavoratori nel settore dei servizi postali; si compiace della collaborazione dell'Agenzia europea per la sicurezza e la salute sul lavoro (EU-OSHA) con le parti sociali del settore nell'ambito della campagna "Insieme per la prevenzione e la gestione dello stress lavoro-correlato";

**ESITO DELLA VOTAZIONE FINALE  
IN SEDE DI COMMISSIONE COMPETENTE PER PARERE**

<b>Approvazione</b>	21.6.2016
<b>Esito della votazione finale</b>	+: 40 -: 6 0: 0
<b>Membri titolari presenti al momento della votazione finale</b>	Tiziana Beghin, Brando Benifei, Mara Bizzotto, Viliija Blinkevičiūtė, Enrique Calvet Chambon, David Casa, Ole Christensen, Lampros Fountoulis, Elena Gentile, Arne Gericke, Marian Harkin, Czesław Hoc, Danuta Jazłowiecka, Jan Keller, Ādám Kósa, Agnieszka Kozłowska-Rajewicz, Jérôme Lavrilleux, Jeroen Lenaers, Javi López, Morten Løkkegaard, Thomas Mann, Dominique Martin, Emilian Pavel, Georgi Pirinski, Marek Plura, Terry Reintke, Sofia Ribeiro, Claude Rolin, Anne Sander, Sven Schulze, Romana Tomc, Yana Toom, Marita Ulvskog, Renate Weber, Tatjana Ždanoka
<b>Supplenti presenti al momento della votazione finale</b>	Daniela Aiuto, Georges Bach, Lynn Boylan, Paloma López Bermejo, Edouard Martin, Joachim Schuster, Csaba Sógor, Neoklis Sylikiotis, Flavio Zanonato, Gabriele Zimmer
<b>Supplenti (art. 200, par. 2) presenti al momento della votazione finale</b>	Paul Tang

24.5.2016

## **PARERE DELLA COMMISSIONE PER IL MERCATO INTERNO E LA PROTEZIONE DEI CONSUMATORI**

destinato alla commissione per i trasporti e il turismo

sulla relazione sull'applicazione della direttiva sui servizi postali  
(2016/2010(INI))

Relatore per parere: Lucy Anderson

### **SUGGERIMENTI**

La commissione per il mercato interno e la protezione dei consumatori invita la commissione per i trasporti e il turismo, competente per il merito, a includere nella proposta di risoluzione che approverà i seguenti suggerimenti:

1. osserva che l'attuazione della direttiva sui servizi postali non ha portato all'allargamento della concorrenza e alla piena realizzazione del mercato interno dei servizi postali di consegna di lettere e pacchi;
2. rammenta il ruolo fondamentale dell'obbligo di servizio universale (OSU) nel settore postale per quanto riguarda lo sviluppo di un mercato unico equo per i cittadini, gli utenti e le piccole e medie imprese; osserva che l'obbligo di servizio universale è applicato in modo molto eterogeneo dagli Stati membri, i quali applicano un certo margine di flessibilità nella definizione di servizio universale in funzione delle rispettive circostanze, anche a livello locale;
3. considera insoddisfacente il livello di recepimento della direttiva, anche per quanto riguarda questioni quali la separazione strutturale, l'accesso alle reti e i requisiti di autorizzazione; osserva che la Commissione ha avviato procedure di infrazione nei confronti di due Stati membri per questioni di contenuto; invita la Commissione a verificare se le misure legislative adottate dagli Stati membri costituiscano il recepimento completo della direttiva e, in caso contrario, a intraprendere risoluti provvedimenti per porre rimedio a tale situazione; prende atto della sentenza della Corte di giustizia dell'Unione europea nella causa C340/13, la quale afferma che il principio di non discriminazione di cui all'articolo 12 della direttiva sui servizi postali non preclude l'introduzione da parte del fornitore del servizio universale di sconti per quantitativi per cliente commerciale con il legittimo obiettivo di stimolare la domanda; prende atto altresì del fatto che una precedente sentenza della Corte di giustizia nelle cause riunite da C-287/06 a C-292/06 sottolineava che gli sconti operativi possono produrre una

discriminazione illegittima;

4. prende atto della conferma della Commissione stando alla quale la direttiva sui servizi postali non richiede l'esistenza di alcuna particolare struttura proprietaria per i fornitori del servizio universale; ritiene che i fornitori del servizio universale e gli operatori alternativi dovrebbero essere incoraggiati a investire e innovare nella fornitura di servizi postali efficienti e di qualità a beneficio dei consumatori, anziché vedersi impedita tale possibilità; incoraggia le autorità pubbliche e gli Stati membri a sostenere la modernizzazione e il rinnovo del settore attraverso gli investimenti, utilizzando i meccanismi di finanziamento che considerano più appropriati a norma della politica in materia di concorrenza dell'UE;
5. constata che in molti Stati membri il calo dei volumi di corrispondenza rende sempre più difficoltosa la fornitura del servizio universale; riconosce che molti fornitori del servizio universale designati finanziano la fornitura del servizio universale attraverso entrate provenienti da attività commerciali non connesse al servizio universale, quali i servizi finanziari o la consegna dei pacchi; ricorda lo stretto legame tra lo sviluppo del settore postale e di consegna dei pacchi e quello del commercio elettronico e della sostituzione elettronica; invita la Commissione a monitorare costantemente l'evoluzione del settore postale e della consegna di pacchi e l'uso che gli Stati membri fanno della flessibilità offerta a tale riguardo dalla direttiva sui servizi postali, al fine di assicurare la sostenibilità del servizio universale e la qualità dei servizi forniti; riconosce i cambiamenti verificatisi nelle aspettative dei clienti e i benefici della campagna dell'UE "Keep Me Posted" nel promuovere le possibilità di scelta degli utenti; ritiene che, laddove essa sia richiesta dagli utenti, la sostituzione elettronica dovrebbe essere resa disponibile;
6. ribadisce il suo sostegno al Forum degli utenti postali, istituito nel 2011 dalla Commissione, che mira a facilitare le discussioni tra utenti, operatori, sindacati e altre parti interessate su tematiche quali il livello di soddisfazione degli utenti finali, le esigenze degli utenti commerciali e le modalità per migliorare le consegne nell'ambito del commercio elettronico; è del parere che il Forum sia molto utile e dovrebbe riunirsi regolarmente al fine di identificare potenziali soluzioni atte a migliorare i servizi di consegna postale e dei pacchi; esorta la Commissione a esaminare nel dettaglio lo sviluppo dei servizi postali in relazione ai nuovi operatori digitali emergenti e a valutare le potenziali implicazioni e opportunità per i servizi postali esistenti e i relativi dipendenti; accoglie positivamente l'aumento di opportunità occupazionali nel settore della consegna di pacchi e incoraggia gli Stati membri a mettere a punto politiche finalizzate a un ulteriore miglioramento delle competenze, dell'istruzione e della formazione dei lavoratori di questo settore; prende atto del crescente ricorso all'occupazione a tempo parziale e interinale tramite agenzia e al lavoro autonomo per le consegne postali e di pacchi; osserva che posti di lavoro sostenibili di alta qualità svolgono un ruolo di rilievo nel fornire in modo costante livelli elevati di servizio agli utenti; ritiene che gli Stati membri debbano prendere le misure necessarie ad assicurare condizioni di lavoro eque nel settore, a prescindere dallo status lavorativo;
7. ritiene che, nonostante le diverse situazioni tra gli Stati membri, la qualità, accessibilità e affidabilità della consegna dei pacchi nell'UE possano e debbano essere migliorate e la fiducia dei consumatori rafforzata, anche nelle zone remote e rurali, nelle città e nei comuni; sottolinea la necessità di assicurare l'accesso ai servizi postali alle persone con

disabilità e l'importanza dell'atto sull'accessibilità, in particolare per quanto riguarda le consegne transfrontaliere e il commercio elettronico;

8. richiama l'attenzione sul costante aumento della quota di servizi di consegna transfrontalieri, che devono essere sostenuti; sottolinea le conclusioni della consultazione pubblica della Commissione in merito alla consegna transfrontaliera dei pacchi; sottolinea che i prezzi elevati di consegna, l'assenza di trasparenza, i tempi di consegna insoddisfacenti, la mancanza di informazioni e la carente chiarezza riguardo alla responsabilità in caso di perdita o danneggiamento sono alcuni tra i maggiori ostacoli incontrati dai consumatori e dai dettaglianti nel commercio online in tutta l'UE; osserva l'importanza di servizi di consegna dei pacchi economici e affidabili per realizzare il pieno potenziale del mercato unico digitale; accoglie quindi positivamente l'intenzione della Commissione di avviare, nel 2016, iniziative volte a migliorare la trasparenza dei prezzi e il controllo regolamentare della consegna dei pacchi; chiede inoltre alla Commissione di valutare la possibilità di un'azione sull'accesso alle reti postali, al fine di affrontare adeguatamente tutti i problemi affrontati dai consumatori e dalle imprese nel mercato delle consegne;
9. ritiene che il procedimento europeo per le controversie di modesta entità sia un utile strumento di ricorso per i consumatori e le imprese nelle transazioni transfrontaliere; sottolinea che la direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie e la piattaforma online istituita dal regolamento (UE) n. 524/2013 relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori possono recare beneficio agli utenti e alle imprese nelle transazioni transfrontaliere; esprime preoccupazione per il fatto che fino ad oggi, nonostante il termine per il recepimento fosse nel luglio 2015, solo 24 Stati membri abbiano recepito la direttiva sulla risoluzione alternativa delle controversie e che, di conseguenza, milioni di cittadini europei siano privati di questo efficace meccanismo di ricorso; chiede che, ove necessario, siano considerati ulteriori meccanismi per procedure di ricorso adeguate per gli utenti dei servizi postali;
10. invita la Commissione a prendere misure per assicurare condizioni di parità per gli operatori presenti sul mercato e quelli alternativi e per facilitare l'accesso delle PMI al settore postale; ribadisce che la trasparenza di tutti i prezzi, gli sconti, le condizioni o le riduzioni speciali è uno degli aspetti chiave della direttiva sui servizi postali per assicurare un trattamento non discriminatorio di tutti gli utenti postali; invita la Commissione a rimuovere gli ostacoli alla concorrenza transfrontaliera e nazionale affinché i consumatori e le imprese, in particolare le PMI, possano sfruttare i vantaggi offerti da un vero mercato unico dei servizi postali;
11. è convinto che i consumatori debbano poter confrontare facilmente le prestazioni dei diversi operatori postali, compresi prezzi, copertura e velocità di consegna; osserva che lo sviluppo dei servizi postali transfrontalieri nell'Unione europea potrebbe trarre beneficio dalla creazione di piattaforme per i servizi di distribuzione, dal lancio di siti web specializzati nel confronto di prezzi, dal miglioramento dei sistemi di tracciabilità e rintracciabilità e da altre iniziative analoghe di sensibilizzazione del consumatore;
12. sottolinea il potenziale ruolo dei meccanismi di finanziamento dell'UE nel facilitare l'innovazione nei servizi postali e di consegna, comprese le opzioni di commercio elettronico vantaggiose per gli utenti, l'ambiente e le PMI e soluzioni aventi obiettivi di

inclusione sociale e di accessibilità; osserva che la cooperazione tra le autorità nazionali di regolamentazione postale, la Commissione, le autorità in materia di concorrenza, gli organismi di tutela dei consumatori, i dettaglianti del commercio elettronico e tutti gli operatori della consegna transfrontaliera dovrebbe essere incoraggiata al fine di migliorare il funzionamento del settore postale; ricorda che il Parlamento europeo ha invitato la Commissione a esaminare la possibilità di creare marchi di fiducia per il commercio elettronico e a valutare se tali marchi possano anche contribuire a garantire la qualità e l'affidabilità dei servizi di consegna.

**ESITO DELLA VOTAZIONE FINALE  
IN SEDE DI COMMISSIONE COMPETENTE PER PARERE**

<b>Approvazione</b>	24.5.2016
<b>Esito della votazione finale</b>	+: 30 -: 3 0: 1
<b>Membri titolari presenti al momento della votazione finale</b>	Dita Charanzová, Carlos Coelho, Daniel Dalton, Nicola Danti, Dennis de Jong, Pascal Durand, Vicky Ford, Evelyne Gebhardt, Maria Grapini, Antanas Guoga, Robert Jarosław Iwaszkiewicz, Liisa Jaakonsaari, Eva Paunova, Virginie Rozière, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Olga Sehnalová, Ivan Štefanec, Catherine Stihler, Richard Sulík, Mylène Troszczynski, Marco Zullo
<b>Supplenti presenti al momento della votazione finale</b>	Lucy Anderson, Pascal Arimont, Edward Czesak, Morten Løkkegaard, Dariusz Rosati, Richard Sulík, Lambert van Nistelrooij, Sabine Verheyen, Theodoros Zagorakis
<b>Supplenti (art. 200, par. 2) presenti al momento della votazione finale</b>	Raymond Finch, Christofer Fjellner, Sven Giegold

**ESITO DELLA VOTAZIONE FINALE  
IN SEDE DI COMMISSIONE COMPETENTE PER IL MERITO**

<b>Approvazione</b>	12.7.2016
<b>Esito della votazione finale</b>	+: 43 -: 2 0: 0
<b>Membri titolari presenti al momento della votazione finale</b>	Daniela Aiuto, Lucy Anderson, Inés Ayala Sender, Georges Bach, Izaskun Bilbao Barandica, Deirdre Clune, Michael Cramer, Andor Deli, Karima Delli, Isabella De Monte, Ismail Ertug, Jacqueline Foster, Dieter-Lebrecht Koch, Merja Kyllönen, Miltiadis Kyrkos, Bogusław Liberadzki, Peter Lundgren, Gesine Meissner, Cláudia Monteiro de Aguiar, Renaud Muselier, Jens Nilsson, Markus Pieper, Salvatore Domenico Pogliese, Tomasz Piotr Poręba, Gabriele Preuß, Christine Revault D'Allonnes Bonnefoy, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, David-Maria Sassoli, Claudia Schmidt, Jill Seymour, Claudia Țapardel, Keith Taylor, Pavel Telička, Wim van de Camp, Elissavet Vozemberg-Vrionidi, Janusz Zemke, Roberts Zīle, Kosma Złotowski, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska
<b>Supplenti presenti al momento della votazione finale</b>	Markus Ferber, Maria Grapini, Timothy Kirkhope, Patricija Šulin