



Bruxelles, 17.11.2015
COM(2015) 568 final

**RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL
CONSIGLIO**

**sull'applicazione della direttiva sui servizi postali (direttiva 97/67/CE modificata dalle
direttive 2002/39/CE e 2008/6/CE)**

{SWD(2015) 207 final}

RELAZIONE DELLA COMMISSIONE AL PARLAMENTO EUROPEO E AL CONSIGLIO

sull'applicazione della direttiva sui servizi postali

(direttiva 97/67/CE modificata dalle direttive 2002/39/CE e 2008/6/CE)

1. La presente relazione sull'applicazione illustra in che modo è stata attuata la direttiva sui servizi postali e come si sta sviluppando il mercato postale

Nel febbraio 2008 il Parlamento europeo e il Consiglio hanno adottato la direttiva 2008/6/CE (di seguito "la terza direttiva sui servizi postali")¹, che ha introdotto la base giuridica per la realizzazione del mercato interno dei servizi postali e ha rappresentato l'ultima tappa legislativa nel processo di graduale apertura del mercato. Essa ha fissato un termine ultimo per la completa apertura del mercato: 31 dicembre 2010 per 16 Stati membri² e 31 dicembre 2012 per gli (allora) 11 Stati membri rimanenti³. La terza direttiva sui servizi postali ha inoltre rafforzato i compiti e le competenze delle autorità nazionali di regolamentazione, cambiato le modalità di possibile fornitura e finanziamento del servizio postale universale, imposto l'accesso a determinati elementi dell'infrastruttura postale ed esteso le disposizioni a tutela dei consumatori e infine stabilito che la Commissione prestasse assistenza agli Stati membri nella sua attuazione, anche per quanto riguarda il calcolo del costo netto del servizio universale.

L'articolo 23 della direttiva 2008/6/CE inoltre prevede che la Commissione presenti una relazione sull'applicazione della direttiva al Parlamento europeo e al Consiglio ogni quattro anni, fornendo adeguate informazioni relative allo sviluppo del settore. La presentazione di una relazione, che secondo tale disposizione era prevista entro il mese di dicembre 2013, è stata posticipata per disporre del tempo necessario per esaminare i primi effetti della piena apertura del mercato in tutti gli Stati membri.

La presente relazione sull'applicazione sintetizza come la direttiva sui servizi postali (direttiva 97/67/CE modificata dalle direttive 2002/39 e 2008/6/CE) è stata attuata in tutta l'Unione europea e i principali sviluppi del mercato postale dal dicembre 2008⁴. In linea con

¹ Direttiva 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 febbraio 2008, che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari (GU L 27 del 27.2.2008, pag. 3).

² Austria, Belgio, Bulgaria, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Irlanda, Italia, Paesi Bassi, Portogallo, Regno Unito, Slovenia, Spagna, Svezia.

³ Cipro, Grecia, Lettonia, Lituania, Lussemburgo, Malta, Polonia, Repubblica ceca, Romania, Slovacchia e Ungheria. Sebbene la Croazia abbia aderito formalmente all'UE il 1° luglio 2013, il suo mercato postale è stato completamente liberalizzato dal 1° gennaio 2013.

⁴ La presente è la quinta relazione sull'applicazione pubblicata dall'adozione della direttiva 97/67/CE. Le precedenti relazioni sono consultabili al seguente indirizzo: http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/legislation/index_en.htm.

l'articolo 23 della direttiva 2008/6/CE, essa fornisce informazioni per quanto riguarda i modelli economici, sociali, occupazionali e gli aspetti tecnologici, nonché la qualità dei servizi. La relazione sull'applicazione è corredata di un documento di lavoro dei servizi della Commissione che fornisce informazioni più dettagliate e contiene un allegato sul calcolo del costo netto dell'obbligo di servizio universale.

Per redigere la relazione e il documento di lavoro dei servizi della Commissione sono state utilizzate varie fonti, tra cui *Main Developments in the Postal Sector (2008-2010)*⁵, *Pricing behaviour of postal operators*⁶, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*⁷, una serie di relazioni del gruppo dei regolatori europei per i servizi postali⁸, contributi nell'ambito del comitato della direttiva postale e del forum degli utenti postali⁹, dati Eurostat fino al 2012¹⁰ e statistiche postali prodotte dalla Commissione per il periodo successivo al 2012 a seguito della decisione di Eurostat di interrompere la raccolta specifica di dati statistici per il settore postale, nonché dati dell'Unione postale universale¹¹. Dato lo scarto temporale che intercorre tra la raccolta e la produzione di statistiche, in molti casi i dati statistici disponibili più aggiornati risalgono al 2013; tuttavia laddove possibile sono state utilizzate informazioni più recenti per fornire un'indicazione degli ultimi sviluppi.

2. Servizi postali e di consegna dei pacchi economicamente accessibili e affidabili sono ancora cruciali per il mercato unico

I servizi postali continuano a svolgere un ruolo fondamentale in tutta l'Unione europea, sebbene la natura di tale ruolo stia cambiando per effetto delle nuove tecnologie, che determinano la sostituzione della posta cartacea con quella elettronica e un volume crescente di acquisti online. La possibilità di inviare lettere e pacchi con consegna entro un determinato termine a un prezzo definito in tutte le parti dell'Unione europea resta un fattore fondamentale della coesione sociale, economica e territoriale e dello sviluppo del mercato unico. L'enorme potenziale del commercio elettronico implica che servizi di consegna dei pacchi

⁵ Copenhagen Economics, *Main Developments in the Postal Sector (2008-2010)*, Copenhagen, Danimarca, 2010.

⁶ Copenhagen Economics, *Pricing behaviour of postal operators*, Copenhagen, Danimarca, 2012.

⁷ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, Bad Honnef, Germania 2012.

⁸ Per maggiori informazioni sul gruppo dei regolatori europei per i servizi postali e per consultarne le relazioni cfr. http://ec.europa.eu/growth/sectors/postal-services/ergp/index_en.htm.

⁹ Questo gruppo di dialogo è stato istituito nel 2011 da Michel Barnier, allora commissario per il Mercato interno e i servizi. Esso riunisce gli utenti dei servizi postali (consumatori finali, PMI, imprese e rivenditori online), gli operatori postali e i sindacati allo scopo di analizzare gli effetti della liberalizzazione dei servizi postali e cercare modi costruttivi per fornire servizi postali migliori ai clienti. Il forum, che si svolge ogni anno a Bruxelles, è concepito come uno strumento per ottenere un feedback diretto dai clienti sugli effetti della riforma postale europea, sulle esigenze di sostenibilità nel settore postale e sul legame diretto con il commercio elettronico.

¹⁰ http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Postal_service_statistics_-_universal_service_providers.

¹¹ <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>.

economicamente accessibili e affidabili sono più che mai importanti per contribuire a realizzare il potenziale del mercato unico digitale¹².

3. La sorveglianza regolamentare indipendente è migliorata, anche se occorre una migliore sorveglianza del mercato dei pacchi al passo con i suoi cambiamenti

Le autorità nazionali di regolamentazione continuano a svolgere un ruolo cruciale nel sostenere e sorvegliare l'applicazione della direttiva sui servizi postali negli Stati membri e nel garantirne l'osservanza. Esse sempre più spesso coincidono con i regolatori di altri servizi di comunicazione (p. es. i servizi di comunicazione elettronica o di radiodiffusione). Il gruppo dei regolatori europei per i servizi postali, istituito nel 2010, ha migliorato la consultazione, il coordinamento e la cooperazione tra le autorità nazionali di regolamentazione a livello europeo¹³.

Tradizionalmente le autorità nazionali di regolamentazione si sono focalizzate tendenzialmente sulla corrispondenza. In considerazione del calo dei volumi di corrispondenza e dall'aumento del numero di pacchi indotto dalle vendite tramite commercio elettronico, servono una maggiore sorveglianza regolamentare e dati più esaurienti sul mercato dei pacchi per avere un quadro completo e preciso dell'insieme dei mercati postali e dei pacchi e sviluppare appieno il potenziale del mercato unico digitale.

4. Per la corrispondenza è fornito un servizio universale affidabile ed economicamente accessibile

Gli Stati membri sono tenuti a garantire la raccolta e la distribuzione di lettere e pacchi almeno cinque giorni lavorativi a settimana, con un servizio di qualità specifica in tutti i punti del territorio¹⁴. Il numero di Stati membri in cui la frequenza prescritta è superiore (ossia con distribuzione sei giorni su sette) è in calo¹⁵. In generale si registra una tendenza alla riduzione dei tipi di invio che rientrano nell'obbligo di servizio universale, sebbene molti Stati membri includano nel campo di applicazione dell'obbligo di servizio universale invii diversi da quelli

¹² Cfr. COM(2015) 192 final, Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni – Strategia per il mercato unico digitale in Europa, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52015DC0192&from=IT>.

¹³ Cfr. la decisione della Commissione del 10 agosto 2010 (2010/C 217/07),

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:217:0007:0009:IT:PDF>.

¹⁴ Il quadro generale è definito all'articolo 3 della direttiva 97/67/CE. Esso impone una raccolta e una distribuzione come minimo cinque giorni lavorativi a settimana; la raccolta, lo smistamento e il trasporto degli invii postali fino a 2 kg e dei pacchi postali fino a 10 kg; i servizi relativi agli invii raccomandati e agli invii con valore dichiarato.

¹⁵ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* e relazione aggiornata (14) 23 del gruppo dei regolatori europei per i servizi postali *Report on the Benchmarking of the Universal Service Tariffs*.

a tariffa unitaria¹⁶, per esempio la posta massiva o i pacchi, la posta pubblicitaria o i giornali. Tutti gli Stati membri a eccezione della Germania hanno designato formalmente "fornitore del servizio universale" l'operatore postale nazionale già insediato. In Germania l'operatore postale nazionale storico funge da fornitore del servizio universale.

La stragrande maggioranza della corrispondenza nazionale è distribuita il giorno lavorativo successivo (a condizione che le lettere siano inviate utilizzando un servizio che preveda la consegna il giorno successivo piuttosto che un'alternativa dichiaratamente più lenta e meno costosa) e la qualità della distribuzione della posta all'interno dell'UE continua a essere superiore alle norme di qualità specificate nella direttiva¹⁷. La maggior parte degli Stati membri ha fissato una tariffa massima per garantire un prezzo ragionevole dei servizi postali di base. In molti Stati membri negli ultimi anni i prezzi dei francobolli sono aumentati generalmente in linea con i tassi d'inflazione e per contribuire a compensare la diminuzione del numero di lettere inviate¹⁸. Tra il 2012 e il 2013 le tariffe per una lettera di 20 grammi sono aumentate in media di circa il 5,6 %¹⁹, tuttavia il rincaro non ha avuto un impatto significativo sull'accessibilità economica di questo servizio per i cittadini dell'UE, che continua ad avere un costo contenuto, soprattutto se confrontato alla spesa delle famiglie per altri mezzi di comunicazione (p. es. le telecomunicazioni mobili).

Tutti gli Stati membri assicurano che tutti i fornitori di servizi postali dispongano di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti e la maggior parte dei fornitori del servizio universale prevede un sistema di compensazione.

5. Sono essenziali informazioni accurate e comparabili sul costo netto del servizio universale

Nell'eventualità che la fornitura del servizio universale in uno Stato membro comporti un costo netto che si traduce in un onere indebito per il fornitore del servizio universale, la direttiva sui servizi postali stabilisce i modi in cui il cosiddetto "costo netto" dell'obbligo di servizio universale che rappresenta un onere finanziario indebito per il fornitore o i fornitori del servizio universale designati può essere compensato. Tuttavia, al fine di erogare finanziamenti assicurandone nel contempo la compatibilità con le norme in materia di aiuti di Stato, i costi devono essere calcolati in maniera da renderne possibile il confronto. L'allegato al documento di lavoro dei servizi della Commissione che accompagna la presente relazione

¹⁶ "A tariffa unitaria" si riferisce agli invii individuali o agli invii aggregati di volume sufficientemente basso da non usufruire di sconti sulla quantità, per cui il prezzo e il servizio offerti sono uguali a quelli degli invii individuali.

¹⁷ La data di deposito da prendere in considerazione è la data del giorno stesso del deposito dell'invio, se il deposito ha avuto luogo prima dell'ultima levata indicata per il punto di accesso in questione (ossia cassetta d'impostazione o ufficio postale). Nel 2014 il tempo di consegna medio della posta in Europa era di 2,4 giorni, con il 90,6 % consegnato entro tre giorni dal deposito e il 97,8 % entro cinque giorni. Fonte: International Post Corporation (2014), *International Mail Quality of Services Monitoring UNEX™ 2014 results*.

¹⁸ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

¹⁹ Banca dati della Commissione europea sulle statistiche postali.

illustra vari metodi di calcolo dei costi netti dell'obbligo di servizio postale universale che sono risultati coerenti con l'allegato I della direttiva sui servizi postali.

6. La concorrenza si è sviluppata lentamente per la corrispondenza e alcuni operatori hanno posto in essere condotte anticoncorrenziali

Nonostante la piena apertura del mercato conseguita in tutta l'UE entro il 2013, la concorrenza sui mercati della corrispondenza ha tardato a svilupparsi nella maggior parte degli Stati membri e i fornitori del servizio universale hanno conservato quote di mercato maggioritarie negli Stati membri. Dei quindici Stati membri che hanno completamente liberalizzato i loro mercati prima del 2011, in otto la concorrenza interessava più del 5 % del mercato della corrispondenza (in volume) nel 2013. Per quanto riguarda gli Stati membri che hanno aperto i loro mercati dopo il 2011, in cinque di essi i concorrenti avevano conquistato oltre il 5 % del mercato della corrispondenza a metà del 2013²⁰. La concorrenza nel mercato della corrispondenza, ove si sia sviluppata, è più diffusa nella distribuzione dall'accettazione al recapito (*end-to-end*) fornita da operatori che hanno creato la propria rete di distribuzione per effettuare essi stessi la consegna direttamente ai destinatari. La concorrenza nell'accesso, per cui altri operatori consegnano le lettere ai fornitori del servizio universale per la consegna finale dopo il premistamento, si è sviluppata in Slovenia e nel Regno Unito come pure in Germania. In numerosi Stati membri le autorità nazionali garanti della concorrenza hanno condannato il fornitore del servizio universale per comportamenti anticoncorrenziali riconducibili all'abuso di posizione dominante. I casi rilevati includono sconti illegali a clienti commerciali, compressione dei margini e prezzi predatori, pratiche che possono avere come conseguenza l'esclusione della concorrenza. L'ingresso nel mercato e lo sviluppo della concorrenza possono essere scoraggiati anche mediante alcune pratiche di regolamentazione quali l'imposizione di condizioni di licenza per i nuovi entranti che possono andare al di là di quanto consentito dalla direttiva.

7. Il numero di lettere inviate è diminuito con l'aumento della sostituzione elettronica

Nell'UE il numero di lettere inviate tramite i fornitori del servizio universale è sceso da un valore stimato di 107,6 miliardi nel 2008 a 85,5 miliardi nel 2013²¹. In media, tra il 2007 e il 2010 il calo è stato del 4,3 % all'anno in termini di volume e del 5,2 % all'anno in termini di ricavi²². Tra il 2010 e il 2011 il tasso di decrescita ha subito un rallentamento attestandosi rispettivamente al 3,3 % e all'1,4 % risalendo però al 4,85 % tra il 2012 e il 2013 (in termini

²⁰ Relazione (13) 38 rev1 del gruppo dei regolatori europei per i servizi postali *End-to-End Competition and Access in European Postal Markets*.

²¹ Unione postale universale, numero di invii postali, servizio nazionale e servizio internazionale – stima delle spedizioni per l'UE-27. Le statistiche dell'Unione postale universale includono solo gli operatori designati dei paesi membri dell'Unione postale universale.

²² WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

di volume) per l'UE-28²³. In generale la pubblicità diretta per corrispondenza (posta pubblicitaria) e le pubblicazioni sono state meno colpite delle lettere, sebbene gli Stati membri con mercati della corrispondenza più maturi abbiano registrato il maggior calo e la tendenza dovrebbe continuare. In Danimarca per esempio i volumi di corrispondenza sono diminuiti di oltre il 60 % tra il 2000 e il 2014, con un ulteriore calo del 15 % nel primo trimestre del 2015²⁴. Nei Paesi Bassi si è registrato un calo del 13 % nel primo trimestre del 2015 ed è previsto un calo dei volumi compreso tra il 32 % e il 49 % tra il 2010 e il 2020²⁵.

Poiché i volumi di corrispondenza differiscono notevolmente da uno Stato membro all'altro, e in considerazione degli attuali tassi di decrescita, alcuni Stati membri probabilmente non raggiungeranno mai i livelli dei volumi di corrispondenza che avevano in passato gli Stati membri con mercati postali maturi. Ne consegue che anche se il calo nel volume di corrispondenza nei mercati meno sviluppati è più contenuto in termini relativi, è tuttavia probabile che esso abbia un impatto significativo viste le minori economie di scala rispetto a quelle dei mercati più maturi.

8. Il segmento dei pacchi è in crescita, ma i consumatori e i rivenditori online lamentano la qualità e i costi dei servizi di consegna transfrontaliera

I dati sulle dimensioni del mercato europeo dei pacchi non sono univoci²⁶. Per esempio alcune stime sulle dimensioni del mercato europeo dei pacchi indicano in 60 miliardi di euro il valore complessivo del mercato espresso e di quelli dei corrieri e dei pacchi nel 2010 in Europa²⁷ 47 miliardi di euro nel 2011 (comprese le spedizioni fino a 2 500 kg)²⁸, 37 miliardi di euro per il mercato pacchi e espresso nel 2011²⁹, e 53,5 miliardi di euro nel 2014³⁰. Anche se ci si limita a considerare solo il numero dei pacchi spediti dai fornitori del servizio universale, il mercato UE dei pacchi è cresciuto da un valore stimato di 1,65 miliardi di pacchi ordinari nel 2008 a circa 1,96 miliardi nel 2013³¹. Il numero di pacchi pro capite varia tuttavia notevolmente da uno Stato membro all'altro. Stime relative al mercato dei pacchi nel suo complesso indicano

²³ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)* e banca dati della Commissione europea sulle statistiche postali; calcoli della Commissione europea.

²⁴ Post Nord, *Annual and Sustainability Report 2014, 2015*, Post Nord, *Interim Report Q1 2015*, 2015.

²⁵ WIK-Consult, *Developments in the Dutch Postal Market*, 2011.

²⁶ Ciò è dovuto principalmente alle diverse definizioni del mercato, in particolare per quanto riguarda il limite di peso delle spedizioni e le caratteristiche del servizio, alle diverse metodologie nonché alla mancanza di dati relativi a tutti gli operatori di consegna.

²⁷ TNT Express (2012), *4Q 2011 Analysts presentation: 2011 Highlights and Strategy update*, 21. febbraio 2012.

²⁸ AT Kearney, *Europe's CEP Market: Growth on New Terms*, 2012.

²⁹ WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*.

³⁰ Apex Insight, *European Parcels: Market Insight Report 2015*, 2015.

³¹ Unione postale universale, numero di pacchi ordinari, servizio nazionale, e numero di pacchi ordinari, servizio internazionale – stima delle spedizioni per l'UE-27. Dati raccolti solo presso operatori designati dell'Unione postale universale, <http://www.upu.int/en/resources/postal-statistics/about-postal-statistics.html>.

un numero di pacchi pro capite compreso tra quasi 30 (Germania e Regno Unito) e due circa (Polonia, Romania, Croazia, Lettonia) per il 2011³².

Poiché i servizi di consegna dei pacchi non hanno mai fatto parte del settore in precedenza riservato³³, la concorrenza sembra essersi sviluppata in misura maggiore sul mercato dei pacchi che sul mercato della corrispondenza. Gli operatori "espresso" quali UPS, DHL, TNT e FedEx nonché le società di corriere espresso che tradizionalmente si sono concentrati maggiormente sui servizi a valore aggiunto tra imprese (B2B) stanno sviluppando sempre più i propri servizi al consumatore (B2C) per trarre vantaggio dalla crescita del commercio elettronico, mentre nuove società fanno il loro ingresso sul mercato. Al tempo stesso i fornitori del servizio universale stanno sviluppando servizi più sofisticati di consegna dei pacchi, per esempio in tema di garanzia dei tempi di consegna, per trarre vantaggio dagli acquisti online. Vi è quindi una certa convergenza tra i prodotti e i servizi offerti dai diversi tipi di operatori di consegna e le distinzioni sono sempre meno nette.

Persistono tuttavia preoccupazioni circa l'accessibilità, anche economica, e la disponibilità dei servizi di consegna transfrontaliera: la mancanza di opzioni di consegna (p. es. le informazioni sullo stato delle spedizioni), la scarsa trasparenza dei prezzi e i prezzi elevati sono fra le lamentele più frequenti dei consumatori e dei rivenditori online³⁴. Parallelamente alla strategia per il mercato unico digitale³⁵ adottata il 6 maggio 2015, la Commissione ha avviato una consultazione pubblica per contribuire all'individuazione di soluzioni volte a migliorare la consegna transfrontaliera dei pacchi e per acquisire una migliore comprensione del funzionamento di tale mercato. Nel primo semestre 2016 la Commissione proporrà misure per migliorare la trasparenza dei prezzi e la sorveglianza regolamentare in materia di consegna transfrontaliera dei pacchi. Ciò va ad aggiungersi alle azioni già intraprese dalla Commissione e da diversi soggetti interessati in seguito all'adozione da parte della Commissione nel 2013 della *Tabella di marcia per il completamento del mercato unico della consegna dei pacchi*³⁶.

³² WIK-Consult, *Main Developments in the Postal Sector (2010-2013)*, pag. 225.

³³ La direttiva 97/67/CE consentiva di riservare la corrispondenza ordinaria fino a 100 g al fornitore del servizio universale. La direttiva 2002/39/CE ha ridotto il peso a 50 g.

³⁴ Cfr. per esempio Civic Consulting per conto dell'Agenzia esecutiva per la salute e i consumatori, *Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet marketing and selling techniques in the retail of goods*, 2011; FTI Consulting, *Study on intra-community cross-border parcel delivery*, 2011; Copenhagen Economics, *Study on the state of play of EU parcel markets with particular emphasis on e-commerce*, 2013; Speciale Eurobarometro 398 – Relazione sul mercato interno 2013; Flash Eurobarometro 413 sulle imprese che operano nel campo delle attività online, 2015 e indagini della Commissione europea presso i consumatori che identifica i principali ostacoli transfrontalieri al mercato unico digitale e gli ambiti di maggiore incidenza, 2015.

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/obstacles_dsm/index_en.htm

³⁵ COM(2015)192 final.

³⁶ COM(2013)886 final.

9. L'occupazione presso i fornitori del servizio universale è in calo, principalmente in conseguenza della sostituzione elettronica, e le condizioni di lavoro sono più diversificate

Nel 2013 circa 1,2 milioni di persone erano impiegate dai fornitori del servizio universale nell'UE e i fornitori del servizio universale rappresentavano, in alcuni Stati membri, una quota considerevole dell'occupazione nazionale³⁷. A questo dato si aggiunge l'occupazione presso altri operatori postali, mentre circa 272 000 persone risultavano direttamente occupate dal settore espresso nel 2010³⁸.

I volumi di corrispondenza in calo, insieme alla modernizzazione e a una maggiore automazione, incidono sui livelli di occupazione. I dati dell'Unione postale universale evidenziano un calo di circa 250 000 unità del numero complessivo di dipendenti dei fornitori del servizio universale tra il 2008 e il 2013³⁹. Il personale impiegato dai fornitori del servizio universale è diminuito in media del 4,4 % nei 28 Stati membri tra il 2012 e il 2013⁴⁰. I fornitori del servizio universale sono generalmente sindacalizzati con retribuzioni e condizioni di lavoro definite da contratti collettivi di lavoro settoriali e/o generali. In molti casi la modernizzazione è stata gestita in modo socialmente responsabile insieme ai sindacati e per ridurre al minimo il numero degli esuberanti forzati sono stati utilizzati pensionamenti anticipati e partenze volontarie. Nonostante le riduzioni di organico, un numero elevato di addetti continua a essere impegnato nelle operazioni di distribuzione. In alcuni Stati membri è comunque aumentata in misura significativa la percentuale di lavoratori a tempo parziale e nel complesso si rileva una tendenza verso forme più flessibili di contratto di lavoro.

10. È necessario un monitoraggio attento che accompagni la continua evoluzione del mercato

Nel complesso i due principali obiettivi della politica postale europea, vale a dire garantire un insieme minimo di servizi di qualità specifica a un prezzo accessibile a tutti gli utenti e l'apertura del mercato a condizioni di concorrenza eque, sono stati ampiamente raggiunti, anche se persistono preoccupazioni in merito al mercato transfrontaliero dei pacchi. Ciononostante il mercato postale continua a evolversi rapidamente e sono necessari un monitoraggio attento e continuo e un'ulteriore analisi del mercato postale globale e degli effetti del quadro normativo. Ciò è particolarmente importante sia in considerazione

³⁷ Banca dati della Commissione europea sulle statistiche postali, 2013, calcoli della Commissione europea.

³⁸ Oxford Economics *The Economic Impact of Express Carriers in Europe* 2011. Le statistiche della Commissione europea sui servizi postali non comprendono dati relativi all'occupazione presso operatori diversi dai fornitori del servizio universale.

³⁹ Stima dell'Unione postale universale (UPU) per l'UE-27. I dati comprendono solo gli operatori designati dell'UPU, ossia i fornitori del servizio universale.

⁴⁰ Valore stimato sulla base della banca dati della Commissione europea sulle statistiche postali.

dell'impatto che il calo dei volumi di corrispondenza e l'aumento del numero di pacchi hanno sull'adempimento dell'obbligo di servizio universale sia per poter rispondere, se necessario, ai cambiamenti del contesto tecnico, economico e sociale e alle esigenze degli utenti in modo da garantire la sostenibilità del settore. A partire dal 2016 la Commissione pubblicherà statistiche su base annua per fornire aggiornamenti regolari sull'andamento dei mercati della corrispondenza e dei pacchi nell'Unione europea.