



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il Presidente

Gruppo Lega Nord e Autonomie
Camera dei deputati
Palazzo Montecitorio
Roma

Oggetto: Attività di vigilanza dell'Autorità sulla qualità dei servizi postali.

Si fa riferimento alla lettera pervenuta da parte di codesto Gruppo Lega Nord il 30 gennaio u.s. nella quale si denunciano i disagi che subirebbero gli utenti, in termini di qualità del servizio postale, a seguito della chiusura, o riduzione dell'orario di apertura, degli uffici postali e della recente attuazione del nuovo modello di recapito a giorni alterni.

La chiusura e la riduzione di orario degli uffici postali sono interventi previsti nei piani di razionalizzazione che, in base ai contratti di programma anche non recenti, Poste Italiane predispongono indicando gli uffici postali e le strutture di recapito che non garantiscono condizioni di equilibrio economico.

L'Autorità non approva il piano; deve fissare, per contro, degli standard minimi, vale a dire dei criteri per la distribuzione che garantiscano la regolare ed omogenea fornitura del servizio su tutto il territorio nazionale, e deve verificare che nell'attuazione del piano i criteri siano rispettati.

Per lungo tempo, dal 2008, i criteri fissati dal Ministero dello sviluppo economico sono rimasti immutati. Nel 2014, uno dei primi interventi dell'Autorità nell'esercizio delle funzioni di regolamentazione dappoco attribuite è stato quello modificare tali criteri per salvaguardare maggiormente gli utenti delle zone remote, garantendo anche in tali aree un livello di servizio adeguato.

Con la delibera n. 342/14/CONS sono stati introdotti specifici divieti di chiusura per gli uffici postali situati nelle zone caratterizzate oggettivamente (dati demografici/ classificazioni ISTAT) per la natura prevalentemente montana del territorio e per la scarsa densità abitativa.

E' stato introdotto il divieto di chiusura degli uffici postali situati in Comuni "rurali" (densità abitativa inferiore a 150 abitanti per chilometro quadrato) e "totalmente montani" e degli uffici costituenti "presidio unico nelle isole minori".

Con la delibera n. 342/14/CONS, inoltre, sono stati imposti a Poste Italiane specifici obblighi informativi; la società ha l'obbligo, in particolare, di avvisare con congruo anticipo (almeno sessanta giorni prima della data prevista di attuazione dell'intervento) i Comuni interessati dalle misure di razionalizzazione, al fine di avviare un confronto sull'impatto degli interventi sulla popolazione interessata e sulla possibile individuazione di soluzioni alternative più rispondenti allo specifico contesto territoriale.

Per quanto riguarda l'attuazione dei diversi piani di razionalizzazione, si nota un significativo scostamento tra gli interventi preventivati e quelli effettivamente realizzati.

Nel periodo 2011-2015, a fronte di 2.842 interventi pianificati di chiusura degli uffici postali, gli interventi effettivamente realizzati sono stati solo 990. La concreta attuazione dei piani da parte di Poste Italiane è stata fortemente condizionata sia dalle molte pronunce favorevoli del giudice amministrativo sui ricorsi proposti dalle Autorità locali contro le chiusure degli uffici, sia dall'attività di vigilanza condotta dall'Autorità su alcune chiusure segnalate dai Sindaci.

L'Autorità ha infatti accertato che alcune chiusure di uffici postali, specie durante il periodo estivo, erano ingiustificate, o non preventivamente comunicate, e ha conseguentemente avviato i relativi procedimenti sanzionatori nei confronti della società. Dalla fine del 2015 per ventisei uffici postali è stata contestata la violazione delle norme in materia di continuità delle prestazioni di servizio universale. La legittimità dell'impostazione seguita dall'Autorità nell'attività sanzionatoria ha trovato di recente conferma nella pronuncia del giudice amministrativo (Tar Lazio, n. 11023/2016), vale a dire che la tutela delle esigenze essenziali degli utenti impone la fornitura continuativa del servizio anche in zone caratterizzate da un livello assai esiguo di richieste da parte degli utenti e che tra le cause di forza maggiore, che possono impedire l'erogazione del servizio, non possono essere ricomprese situazioni di difficoltà che, oltre ad essere prevedibili, possono essere risolte con una idonea programmazione del servizio ed una efficiente organizzazione aziendale.

Allo stato, quindi, le vicende sinteticamente riportate hanno indotto Poste Italiane a procrastinare l'attuazione degli ulteriori interventi di razionalizzazione, anche nelle zone non direttamente interessate dal contenzioso. Nel piano di razionalizzazione per il 2017, che dovrà essere a breve presentato, è ragionevole immaginare che Poste Italiane terrà conto della situazione, così sommariamente descritta, e degli orientamenti che sono emersi in materia.

Tema diverso è quello dell'attuazione del modello di recapito a giorni alterni. Si ricorderà che la legge di stabilità 2015, nel quadro del contenimento complessivo della spesa pubblica, ha modificato profondamente il quadro normativo relativo al servizio universale postale. Il legislatore ha stabilito una consistente riduzione delle risorse pubbliche destinate al finanziamento del servizio postale universale e ha posto le basi per una complessiva revisione delle sue condizioni e modalità di fornitura.

Sul presupposto della costante e crescente contrazione dei volumi postali e del conseguente aumento dei costi di fornitura del servizio, il legislatore ha inteso adeguarne i livelli di offerta allo specifico contesto tecnico, economico e sociale di riferimento, al fine di assicurare la sostenibilità economica dell'onere del servizio universale per i prossimi anni.

Con la delibera n. 395/15/CONS l'Autorità ha dato pertanto attuazione alle previsioni della legge di stabilità 2015 disciplinando le modalità di attuazione del nuovo modello di recapito a giorni alterni della corrispondenza.

Alla luce delle indicazioni legislative, l'Autorità, ha comunque ritenuto opportuno stabilire che la nuova modalità di recapito fosse introdotta in maniera progressiva, attraverso tre successive fasi attuative (decorrenti rispettivamente dal 1° ottobre 2015, dall'aprile 2016 e dal febbraio 2017). L'attuazione graduale consente di monitorare in modo più efficace gli effetti del nuovo modello e, se del caso, di intervenire tempestivamente con misure correttive o, in via estrema, con provvedimenti inibitori, strumenti questi specificamente previsti dalla delibera, ove dovessero emergere gravi criticità sotto il profilo della fruizione del servizio da parte degli utenti o si riscontrassero scostamenti significativi dei risparmi di costo conseguiti rispetto a quelli attesi.

Attualmente è appena terminata l'implementazione della seconda fase che, unita alla prima, ha coinvolto in totale il 12% della popolazione nazionale; a partire dal mese di febbraio avrà luogo l'inizio della terza ed ultima fase, che coinvolgerà così in totale circa il 23,2 % della popolazione.

Per avere immediata conoscenza di eventuali disservizi, l'Autorità ha ritenuto opportuno, oltre a coinvolgere le associazioni rappresentative (ANCI e ANCEM), rivolgersi direttamente ai Sindaci dei Comuni interessati dalla prima e dalla seconda fase di attuazione, invitandoli a segnalare immediatamente all'Autorità qualsiasi disservizio e disagio all'utenza si fosse presentato; a tale scopo, anche per rendere più efficace e celere la comunicazione, è stato attivato uno specifico indirizzo di posta elettronica.

Finora, tuttavia, su un totale di circa 2600 Comuni coinvolti (tra la prima e la seconda fase), è pervenuto un numero assai limitato di segnalazioni qualificate e documentate dai Sindaci interessati (meno di una decina). In seguito a queste segnalazioni l'Autorità ha prontamente richiamato la società Poste Italiane invitandola ad intervenire sul territorio per verificare le cause dei disservizi e per ripristinare i livelli di qualità previsti.

Sempre al fine di verificare il buon andamento del processo di attuazione del nuovo modello di recapito l'Autorità ha inserito, nell'ambito dell'attività di monitoraggio (affidata ad un organismo specializzato indipendente individuato mediante gara), uno specifico *focus* sul recapito a giorni alterni.

Nell'ambito del monitoraggio, l'organismo incaricato ha svolto, fin dall'avvio dell'attuazione del modello di recapito a giorni alterni, oltre all'attività ordinariamente richiesta (la verifica dei tempi di recapito e il rispetto delle previsioni in materia di chiusure estive degli uffici), una specifica attività di verifica sulla qualità del servizio postale universale erogato nelle aree del territorio nazionale in cui il recapito viene effettuato a giorni alterni.

Nello specifico, i Comuni da considerare ai fini della rilevazione sono stati individuati in modo da assicurare una adeguata rappresentazione statistica dell'universo di riferimento, al fine di allocare in modo uniforme i punti di campionamento all'interno di tutte le Regioni.

I rapporti finora pervenuti, relativi a questa attività di monitoraggio mirata all'attuazione del modello di recapito a giorni alterni, svolta attraverso l'invio di lettere test da e per il Comune interessato, non hanno finora evidenziato scostamenti dagli obiettivi di qualità prefissati.

L'Autorità, inoltre, a decorrere dalla stipula del nuovo contratto con l'organismo specializzato indipendente, presumibilmente dal mese di marzo p.v., potrà accedere in tempo reale agli esiti delle rilevazioni e avrà dunque a disposizione strumenti informativi più efficaci per intervenire tempestivamente in caso di disservizi a danno degli utenti.

Concludendo, relativamente all'attività di competenza, l'Autorità proseguirà la vigilanza, a tutela della qualità e continuità del servizio universale, provvedendo a monitorare l'attuazione del modello di recapito a giorni alterni e del piano di razionalizzazione degli uffici postali, e ad intervenire prontamente ove si riscontrino disagi o disservizi a danno degli utenti.

Distinti saluti.



Angelo Marcello Cardani