

IX COMMISSIONE PERMANENTE

(Trasporti, poste e telecomunicazioni)

S O M M A R I O

INTERROGAZIONI:

5-00979 Margiotta: Riduzione dei servizi postali nei comuni di Bella, Filiano, Lauria e Maratea	89
<i>ALLEGATO 1 (Testo integrale della risposta)</i>	92
5-01034 Codurelli: Disservizi postali, in particolare nella regione Lombardia	90
<i>ALLEGATO 2 (Testo integrale della risposta)</i>	93
5-01059 Garofalo: Disservizi nell'ufficio postale di Scordia	90
<i>ALLEGATO 3 (Testo integrale della risposta)</i>	94
5-01116 Proietti Cosimi: Esternalizzazioni effettuate da Poste italiane Spa e conseguenti disservizi	90
<i>ALLEGATO 4 (Testo integrale della risposta)</i>	95
5-01120 Cera: Mantenimento dell'operatività pomeridiana dell'ufficio postale di San Marco in Lamis (Fg)	91
<i>ALLEGATO 5 (Testo integrale della risposta)</i>	97
AVVERTENZA	91

INTERROGAZIONI

Mercoledì 25 marzo 2009. — Presidenza del presidente Mario VALDUCCI. — Interviene il sottosegretario di Stato per lo sviluppo economico Paolo ROMANI.

La seduta comincia alle 9.05.

5-00979 Margiotta: Riduzione dei servizi postali nei comuni di Bella, Filiano, Lauria e Maratea.

Il sottosegretario Paolo ROMANI risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 1*).

Salvatore MARGIOTTA (PD), replicando, rileva che il tema oggetto dell'in-

terrogazione è assai delicato e che sta suscitando, nella regione Basilicata, molte proteste. Ricorda che il presidente lucano dell'ANCI, in una recente assemblea, ha sollevato la questione dei disservizi postali, che interessano numerosi comuni della regione, peraltro senza riuscire ad ottenere un dialogo con un interlocutore qualificato nell'ambito della società concessionaria del servizio postale. Sottolinea che la società Poste italiane, negli elementi forniti al sottosegretario per la risposta, ha fatto riferimento in modo generico ad una limitata clientela e ad un'esigua domanda di servizi, senza peraltro offrire dati precisi. Sottolinea che l'assenza di dati numerici da parte della società Poste rende difficile fornire una replica e rileva, a tale propo-

sito, la mancanza di volontà, da parte della società, di discutere in base ad elementi oggettivi. Evidenza che, ai sensi dell'articolo 7 del contratto di programma con la società Poste italiane, la razionalizzazione dei servizi postali, pur prevista, deve essere realizzata nella tutela dell'utenza e garantendo l'erogazione di un livello minimo di servizi, con riferimento soprattutto alle zone rurali e montane e alle isole minori. A suo giudizio, fatto salvo il caso del comune di Maratea per il quale l'afflusso estivo induce ad un potenziamento del servizio, negli altri comuni, per i quali l'ufficio postale rappresenta di certo un punto di riferimento ai fini dell'erogazione di servizi essenziali, non viene garantito neanche un livello minimo di servizi. Conclude invitando il sottosegretario a farsi portatore, presso la società concessionaria, dell'esigenza di comporre gli interessi economici di questa con quello dell'utenza e in particolare degli abitanti dei comuni in cui la razionalizzazione ha portato ad una sostanziale riduzione dei servizi postali.

5-01034 Codurelli: Disservizi postali, in particolare nella regione Lombardia.

Il sottosegretario Paolo ROMANI risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 2*).

Lucia CODURELLI (PD), replicando, si dichiara insoddisfatta della risposta resa dal Governo. Rileva che il tema trattato è oggetto di numerosissime interrogazioni parlamentari, il che dimostra che il livello dei disservizi postali raggiunto in molte zone d'Italia è ormai intollerabile. Ritene la risposta fornita dal sottosegretario generica e non puntuale e invita il Governo ad indagare le ragioni di tali continui disservizi. In ordine al fatto che la società Poste italiane si avvalga, per l'effettuazione di alcuni servizi postali, di personale assunto con contratto a tempo determinato, ritiene che questa scelta, pur favorendo la società in termini economici, non sia la più adatta per garantire continuità nell'erogazione

del servizio. Sottolinea che da recentissime notizie di stampa ha appreso che gli utili della società concessionaria sono in continuo aumento e ritiene che questo non debba avvenire a scapito di un servizio essenziale che deve essere garantito a tutti i cittadini in ugual misura. In conclusione, ricordando che si tratta di una concessionaria pubblica, invita il Ministero a rendersi garante dell'adempimento dei servizi essenziali da parte della società Poste italiane.

5-01059 Garofalo: Disservizi nell'ufficio postale di Scordia.

Il sottosegretario Paolo ROMANI risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 3*).

Vincenzo GAROFALO (PdL), nel ringraziare per la risposta resa dal sottosegretario, osserva tuttavia che da essa non emergono elementi di novità. Rileva che si conferma l'indisponibilità di Poste italiane al potenziamento del servizio in una realtà territoriale che ha esigenze attualmente non soddisfatte. Auspica che, anche grazie all'intervento del Governo, la fornitura di servizi da parte di Poste italiane si conformi non soltanto a criteri di profitto, ma anche di garanzia del servizio per tutti i cittadini. Si dichiara quindi insoddisfatto della risposta resa da Poste italiane sul tema oggetto della propria interrogazione e si augura che sia superata l'indifferenza verso l'utenza di questo territorio, che ha caratterizzato finora la condotta della società concessionaria.

5-01116 Proietti Cosimi: Esternalizzazioni effettuate da Poste italiane Spa e conseguenti disservizi.

Il sottosegretario Paolo ROMANI risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 4*).

Francesco PROIETTI COSIMI (PdL), replicando, manifesta la propria preoccupazione nell'apprendere dell'avvenuta ri-

soluzione del contratto stipulato tra Poste italiane e società cooperativa ACT, in ordine al fatto che nella risposta resa si evidenzia la difficoltà della società ACT a svolgere il servizio sin dall'inizio del contratto. Rileva, a tale proposito, che genera una certa apprensione sapere che le società affidatarie di servizi postali da parte di Poste italiane, pur possedendo i requisiti di forma prescritti dalla normativa, non si rivelano in grado di poter ottemperare ai compiti loro assegnati dal contratto. Ricorda che la società Poste italiane si è resa protagonista, come anche recentemente emerso dai media, di disservizi nei confronti dell'utenza debole, in particolare di anziani. Concludendo, invita il Governo a vigilare affinché l'affidamento dei servizi postali a società esterne avvenga in modo tale da non comportare i disservizi evidenziati nell'interrogazione.

5-01120 Cera: Mantenimento dell'operatività pomeridiana dell'ufficio postale di San Marco in Lamis (Fg).

Il sottosegretario Paolo ROMANI risponde all'interrogazione in titolo nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 5*).

Angelo CERA (UdC), replicando, evidenzia l'iniquità e l'irragionevolezza delle scelte di Poste italiane riguardo all'ufficio postale del comune di S. Marco in Lamis, che serve più di sedicimila abitanti. Segnala che i ricavi registrati nell'anno 2008 in quel comune, anche in ragione della scelta operata da Poste italiane di attivare un turno pomeridiano di servizio, sono aumentati del 30 per cento rispetto all'anno precedente. Ritiene non corrispondente al vero l'affermazione che quell'ufficio non svolga servizi di primario rilievo. Ricorda infatti che la clientela di riferimento è in ampia parte anziana e riscuote presso l'ufficio postale la propria pensione, ma, a causa della riduzione dei servizi, è costretta a lunghe file d'attesa. In ogni caso evidenzia che i dati sull'attività dei servizi resi attesta la necessità di un servizio anche pomeridiano, anche in rela-

zione al flusso di pellegrini che si dirigono a San Giovanni Rotondo e che si servono dell'ufficio postale di San Giovanni in Lamis per effettuare le operazioni postali. Segnala il grave livello di conflittualità tra operatori di Poste italiane e utenza, in ragione dei disagi che attualmente la clientela dell'ufficio deve subire. Ritiene inaccettabili le scelte di razionalizzazione operate dalla società concessionaria nel foggiano, in quanto basate unicamente su criteri di profitto. Concludendo, esorta il Governo ad una particolare attenzione per superare le questioni evidenziate nell'interrogazione.

Mario VALDUCCI, *presidente*, dichiara concluso lo svolgimento delle interrogazioni all'ordine del giorno.

La seduta termina alle 9.30.

AVVERTENZA

I seguenti punti all'ordine del giorno non sono stati trattati:

SEDE CONSULTIVA

DL 5/09: Misure urgenti a sostegno dei settori industriali in crisi.

C. 2187 Governo.

ATTI DEL GOVERNO

Schema di decreto legislativo recante recepimento della direttiva 2006/93/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2006, sulla disciplina dell'utilizzazione di aerei subsonici civili a reazione. Atto n. 64.

ATTI COMUNITARI

Piano d'azione per la diffusione di sistemi di trasporto intelligenti in Europa (COM(2008)886 def.)

Proposta di direttiva del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce il quadro generale per la diffusione dei sistemi di trasporto intelligenti nel settore del trasporto stradale e nelle interfacce con altri modi di trasporto (COM(2008)887 def.).

ALLEGATO 1

Interrogazione n. 5-00979 Margiotta: Riduzione dei servizi postali nei comuni di Bella, Filiano, Lauria e Maratea.**TESTO INTEGRALE DELLA RISPOSTA**

L'interrogante chiede notizie in merito agli interventi di limitazione dei servizi postali in alcuni Comuni della Basilicata.

Al riguardo, la società Poste italiane segnala che gli uffici postali di alcuni Comuni in provincia di Potenza (Maratea Porto, Acquafredda, Seluci, Cogliandrino, Sant'Antonio Casalini, San Cataldo di Bella, Scalera e Dragonetti) sono stati interessati da una rimodulazione dell'orario di apertura al pubblico, con conseguente apertura a giorni alterni.

Tali provvedimenti sono stati adottati a seguito di un attento monitoraggio, che ha evidenziato una limitata affluenza di clientela ed una esigua domanda di servizi.

Gli uffici postali citati, assicurano, comunque, l'apertura quotidiana durante la prima settimana di ogni mese, al fine di agevolare la clientela interessata alla riscossione dei ratei di pensione.

Inoltre, per l'ufficio di Maratea Porto, che è caratterizzato, durante il periodo estivo, da significativi flussi turistici, è stata prevista l'apertura quotidiana nei prossimi mesi di luglio, agosto e settembre.

Nel territorio provinciale di Matera, l'unico provvedimento di limitazione adottato è consistito nella abolizione del turno pomeridiano di apertura dell'ufficio di

Matera 4, con decorrenza dal 15 dicembre 2008, ma si precisa che non è intendimento aziendale procedere ad alcuna chiusura definitiva di uffici, né all'accorpamento di filiali.

La Società Poste italiane segnala, infine, che nella provincia di Potenza, dallo scorso 2 febbraio 2009, sono state applicate al servizio di sportelleria ulteriori otto risorse e che gli operatori disponibili negli uffici sottoposti ad iniziative di rimodulazione, completano l'orario di lavoro in uffici limitrofi, appartenenti allo stesso bacino di utenza, contribuendo, in tal modo, a migliorare la qualità dei servizi erogati nelle aree dove la domanda è più elevata, senza effetti negativi in termini occupazionali.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, nell'ambito delle sue competenze, non mancherà, comunque, di sollecitare la concessionaria Poste Italiane, affinché valuti la possibilità che venga ripristinata la completa funzionalità degli uffici postali nei Comuni sopradetti, almeno nel caso che la richiesta dell'utenza torni a dei livelli per i quali debba ritenersi necessario ripristinare il precedente orario di servizio.

ALLEGATO 2

Interrogazione n. 5-01034 Codurelli: Disservizi postali, in particolare nella regione Lombardia.**TESTO INTEGRALE DELLA RISPOSTA**

In merito all'atto in esame, concernente taluni disservizi postali nei comuni della provincia di Lecco, si forniscono i seguenti elementi di risposta, anche sulla base di informazioni acquisite presso la società Poste Italiane.

In merito alle criticità di carattere strutturale riscontrate negli uffici postali della Filiale di Lecco, a cui fa riferimento l'onorevole Interrogante, la società ha precisato che, nel corso degli ultimi anni, sono stati interamente ristrutturati secondo il nuovo *layout* aziendale e sottoposti a restyling 14 dei 98 uffici postali appartenenti alla Filiale di Lecco, ed è già stata pianificata l'installazione di 6 nuovi *cash dispenser*.

I risultati dei monitoraggi aziendali hanno confermato, tra l'altro, che l'offerta dei servizi, garantita dai 98 uffici risponde in maniera soddisfacente alla domanda della clientela e, che i tempi medi di attesa allo sportello, sia nell'anno 2008 che nei primi mesi del 2009, hanno evidenziato buone *performance* in termini di qualità, in quanto si attestano su livelli inferiori alla soglia minima di sei minuti.

Per ciò che riguarda i disguidi denunciati nello svolgimento del servizio di recapito, Poste Italiane ha fatto presente che tali eventi costituiscono un'eccezione dovuta, sia alle pessime condizioni meteorologiche verificatesi nei mesi di dicembre 2008 e gennaio 2009, sia all'avvicendamento del personale assunto con contratto a tempo determinato nei primi giorni dello scorso mese di febbraio.

Secondo Poste Italiane le segnalazioni di disservizi nel recapito, nel territorio in esame, riportate su alcune testate giornalistiche, non trovano riscontro nei dati aziendali, in quanto nella provincia di Lecco, da settembre ad oggi, non sono stati registrati casi di abbandono di corrispondenza.

L'ultimo caso di disservizio, risalente ad agosto dello scorso anno, attribuibile al comportamento di un addetto al recapito, comunque di portata limitata, è stato prontamente denunciato agli organi competenti.

Il Ministero dello sviluppo economico, attraverso gli uffici competenti, continuerà a vigilare affinché siano, in ogni caso, rispettati gli obblighi connessi allo svolgimento del servizio universale.

ALLEGATO 3

Interrogazione n. 5-01059 Garofalo: Disservizi nell'ufficio postale di Scordia.**TESTO INTEGRALE DELLA RISPOSTA**

L'interrogazione a cui si risponde segnala disservizi e disagi nell'unico ufficio postale del comune di Scordia (CT).

A tal proposito, Poste Italiane spa, con nota n. 105 del 13 marzo 2009, ha precisato che l'ufficio postale in esame, che lo scorso anno è stato sottoposto ad una completa ristrutturazione, in coerenza alle scelte di *lay out* aziendali, è attivo tutti i giorni, con orario antimeridiano (8.00/13.00 dal lunedì al venerdì e 8.00/12.30 il sabato).

In tale ufficio postale sono, al momento, disponibili sei sportelli per i vari servizi; vi si trovano, inoltre, un'Area prodotti Finanziari (dotata di tre sale), un'Area *self service* ed un *cash dispenser* esterno, disponibili su 24 ore.

La Concessionaria del servizio postale universale ha evidenziato, altresì, che i monitoraggi effettuati confermano che l'attuale organizzazione dell'ufficio risulta in linea con la domanda di servizi e che

le sporadiche criticità che si verificano, talvolta, nei periodi di pagamento delle pensioni sono da attribuirsi, soprattutto, al mancato rispetto delle relative calendarizzazioni, da parte della clientela.

La Società Poste italiane ha fatto presente che, in ogni caso, sono allo studio alcune iniziative, mirate proprio alla riduzione dei tempi di attesa, anche in detti periodi e che, pertanto, l'ufficio sarà sottoposto a costanti monitoraggi, finalizzati alla tempestiva adozione di provvedimenti gestionali qualora le circostanze dovessero evidenziarne la necessità.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, naturalmente, si adopererà, presso la società concessionaria Poste Italiane affinché, compatibilmente con le esigenze del risanamento economico che sta attualmente perseguendo, sia garantito al comune di Scordia, un efficiente servizio postale, adeguato alle legittime richieste dei suoi cittadini.

ALLEGATO 4

Interrogazione n. 5-01116 Proietti Cosimi: Esternalizzazione effettuata da Poste italiane Spa e conseguenti disservizi.**TESTO INTEGRALE DELLA RISPOSTA**

L'atto in esame concerne alcuni disservizi rilevati nello svolgimento del servizio di recapito a Milano connessi al quadro di rapporti intercorrenti tra Poste Italiane S.p.A e le Agenzie affidatarie di recapito.

In via preliminare, si segnala che Poste Italiane provvede all'affidamento dei servizi di recapito a terzi, attraverso una procedura ad evidenza pubblica con chiamata da Albo Fornitori, ai sensi del decreto legislativo n. 163 del 2006.

L'Albo dei fornitori è un elenco di imprese qualificate, selezionate in base alle loro capacità potenziali di soddisfare i requisiti di qualità, di solidità economico finanziaria e di competitività, richiesti dall'Azienda per elevare gli standard qualitativi dei fornitori garantendo, altresì, trasparenza verso il mercato.

Per quanto riguarda i casi di corrispondenza abbandonata nel territorio milanese, Poste Italiane ha fornito un elenco dettagliato dei disagi a cui fanno riferimento gli onorevoli interroganti, tutti contestati alle ditte affidatarie.

In particolare la Concessionaria segnala che:

il 7 agosto 2008 sono stati rinvenuti 28 plichi sul CAP 20122, affidati alla società TNT, ai sensi dell'accordo Quadro di affidamento del recapito di posta indirizzata e servizi ausiliari;

il 22 settembre 2008 ed il 24 ottobre 2008 sono stati rinvenuti rispettivamente 250 chilogrammi di corrispondenza in due luoghi diversi (località Cisliano e Via Molinetto 63) ed una cassetta gialla con 6 chilogrammi di corrispondenza da rinviare al mittente. Entrambi i servizi affidati alla società Cooperativa ACT, ai sensi dell'ac-

cordo Quadro di affidamento del recapito di posta indirizzata e servizi ausiliari;

il 4 dicembre 2008 e il 19 gennaio 2009 sono stati riscontrati altri disservizi imputabili alla stessa società ACT, riguardanti un sacco appoggio e 9 contenitori gialli, contenenti corrispondenza risalente ad ottobre 2008;

il 22 gennaio 2009 sono stati rinvenuti 19 pacchi di posta commerciale da recapitare, affidati alla società TNT.

Per quanto riguarda i disservizi, gravi e reiterati, causati dal comportamento della società ACT, Poste Italiane ha precisato che, in più occasioni, ha provveduto a sospendere l'affidamento del recapito della posta registrata, provvedendo con mezzi propri a consegnare oltre 40.000 progressi non recapitati.

La società aggiudicataria, infatti, aveva manifestato fin dall'inizio, difficoltà operative nello svolgimento del servizio affidato e, data l'incapacità della stessa di far fronte agli impegni sottoscritti, Poste Italiane ha provveduto alla risoluzione del contratto di affidamento stipulato, con effetto dal 4 dicembre 2008, al fine di evitare che la situazione degenerasse ulteriormente.

Ciò ha comportato l'internalizzazione da parte della Concessionaria dell'attività connessa al recapito di posta registrata, nonché le attività di recapito precedentemente esternalizzate ad ACT sui Centri Distribuzione di Milano Baggio, Milano Corvetto e Milano Ticinese.

Per quanto riguarda, in particolare, l'episodio risalente allo scorso 22 gennaio scorso, al quale, presumibilmente, face-

vano riferimento anche alcune testate giornalistiche, la Concessionaria ha evidenziato che tale evento non rappresenterebbe un caso di abbandono di corrispondenza, ma sarebbe riconducibile alle modalità operative adottate da TNT nello svolgimento del servizio affidato.

Tali modalità operative prevedono la consegna dei plichi o di sacco appoggio, depositati temporaneamente in luoghi custoditi, preventivamente concordati con Poste Italiane (portinerie, uffici vigilati eccetera) la quale incarica un proprio addetto a prelevarli per poi recapitare la corrispondenza.

Tale procedura induce, talvolta, i cittadini a scambiare i plichi o i sacchi, momentaneamente depositati lungo il percorso, per corrispondenza abbandonata.

La società Concessionaria pubblica ha, comunque, provveduto a contestare alla TNT lo specifico episodio di disservizio.

A seguito dei disagi riscontrati, Poste Italiane ha attivato dal 26 gennaio scorso anche un *Call-Center* per il contatto diretto con la clientela dell'area milanese.

Tale servizio di *Call-Center*, inizialmente riservato al solo distretto telefonico di Milano, dalla metà di febbraio è stato esteso a tutta la Lombardia e, al momento, riceve circa 300 contatti al giorno, con un riscontro superiore al 95 per cento.

Si evidenzia, infine, che il Ministero dello sviluppo economico, continuerà a monitorare la vicenda, affinché Poste Italiane effettui i necessari controlli sulle Agenzie di recapito, operanti nel territorio di Milano, al fine di garantire il rispetto degli impegni contrattuali relativi alla qualità del servizio, nonché il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei lavoratori per lo sviluppo di una occupazione stabile e di qualità.

ALLEGATO 5

Interrogazione n. 5-01120 Cera: Mantenimento dell'operatività pomeridiana dell'ufficio postale di San Marco in Lamis (Fg).**TESTO INTEGRALE DELLA RISPOSTA**

Con l'interrogazione in oggetto si chiedono i motivi che hanno portato alla disattivazione del doppio turno, presso l'ufficio postale di San Marco in Lamis, in provincia di Foggia.

Innanzitutto si rappresenta che il decreto legislativo n. 261/99, di attuazione della direttiva europea 97/67/CE, definisce all'articolo 3 i caratteri del servizio postale universale, fra i quali vi è la fornitura di tale servizio in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, secondo criteri di ragionevolezza, attraverso l'attivazione di un congruo numero di punti di accesso alla rete postale pubblica.

La *ratio* del citato articolo 3 è costituita dalla necessità di conformare il rispetto degli obblighi di fornitura del servizio postale universale sull'intero territorio nazionale, con gli obiettivi di risanamento economico che la società Poste italiane spa deve perseguire, con particolare riferimento alla riduzione dei costi riconducibili ad inefficienze nell'erogazione dei servizi postali.

Il vigente Contratto di Programma, sottoscritto tra il Ministero dello Sviluppo Economico e la Società Poste Italiane spa, contempla, inoltre, ulteriori disposizioni in tema di obiettivi di contenimento dei costi e di efficienza di gestione (articolo 7), prevedendo l'aggiornamento, con cadenza annuale, di quegli uffici postali e di quelle strutture di recapito, che non garantiscono condizioni di equilibrio economico, in un'ottica di progressiva razionalizzazione della loro gestione nel rispetto del principio dell'accesso alla rete postale pubblica

in condizioni di non discriminazione, con particolare riguardo alle isole minori e alle zone rurali e montane, ai sensi del richiamato articolo 3 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261.

Con riferimento all'atto in esame, la Concessionaria del servizio postale universale ha comunicato che nel territorio di Foggia è in corso una riorganizzazione della rete degli uffici postali, che prevede la rimodulazione dell'offerta dei servizi, nell'intento di potenziare i presidi delle aree con elevata affluenza di clientela.

Poste Italiane SpA ha evidenziato che l'Ufficio Postale di San Marco in Lamis presenta, invece, una richiesta di servizi non particolarmente elevata e concentrata principalmente nella fascia oraria antimeridiana, per tale motivo è stato necessario pianificare una riduzione dell'orario di apertura.

La stessa Società ha precisato, infine, che l'Ufficio postale di San Marco in Lamis, osserverà, comunque, un orario non inferiore alle 18 ore settimanali e che, a fronte della riduzione dell'orario di servizio, è prevista, nello stesso programma di razionalizzazione della rete degli uffici, l'attivazione del doppio turno negli Uffici Postali di Foggia 3, Foggia 6, Foggia 7, Manfredonia 1 e Lucera 1.

Il Ministero dello Sviluppo Economico, nell'ambito delle sue competenze, non mancherà di insistere, presso la concessionaria Poste Italiane, perché valuti la possibilità che tale servizio di doppio turno venga riattivato, nel caso in cui la richiesta dell'utenza torni a dei livelli per i quali debba ritenersi necessario ripristinare il precedente orario di servizio.