

## IX COMMISSIONE PERMANENTE

### (Trasporti, poste e telecomunicazioni)

#### S O M M A R I O

#### INTERROGAZIONI:

Sulla pubblicità dei lavori .....	98
5-10325 Sgambato: Irregolarità nel recapito della corrispondenza e disagi nella fruizione dei servizi postali, in specie nella provincia di Caserta .....	98
ALLEGATO 1 (Testo integrale della risposta) .....	100
5-10368 Tripiedi: Disagi e ritardi del servizio postale di consegna della corrispondenza in Lombardia .....	99
ALLEGATO 2 (Testo integrale della risposta) .....	103

#### INTERROGAZIONI

Martedì 19 settembre 2017. — Presidenza del presidente Michele Pompeo META. — Interviene il sottosegretario di Stato per lo sviluppo economico Antonello Giacomelli.

**La seduta comincia alle 14.35.**

#### Sulla pubblicità dei lavori.

Michele Pompeo META, *presidente*, comunica che è stata avanzata la richiesta che la pubblicità dei lavori sia assicurata anche mediante l'impianto audiovisivo a circuito chiuso.

Non essendovi obiezioni, ne dispone l'attivazione.

**5-10325 Sgambato: Irregolarità nel recapito della corrispondenza e disagi nella fruizione dei servizi postali, in specie nella provincia di Caserta.**

Il sottosegretario Antonello GIACOMELLI risponde all'interrogazione in titolo

nei termini riportati in allegato (*vedi allegato 1*).

Camilla SGAMBATO (PD), replicando, ringrazia il rappresentante del Governo per l'articolata risposta ricevuta che dimostra, comunque, l'impegno del Ministero in un ambito nel quale ha perso le proprie funzioni di regolazione e di vigilanza a favore dell'Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni. Osserva, tuttavia, che quanto appena comunicato suscita una forte perplessità, soprattutto quando si addebitano i rallentamenti verificatisi nei centri di recapito della provincia di Caserta alle amministrazioni comunali, alle condizioni meteorologiche o, persino, alle carenze della toponomastica di quei luoghi.

Ritiene che Poste italiane dovrebbe avviare contatti, se non un vero e proprio confronto, con i sindaci di quel territorio per assumere misure che garantiscano la fornitura di servizi postali di qualità.

Conclude riservandosi, comunque, di incontrare i responsabili dei comuni coinvolti al fine di interloquire con essi per

confrontarsi sugli elementi informativi resi da Poste italiane sui fatti oggetto dell'interrogazione.

**5-10368 Tripiedi: Disagi e ritardi del servizio postale di consegna della corrispondenza in Lombardia.**

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

Davide TRIPIEDI (M5S), replicando, segnala che la problematica di cui all'interrogazione in titolo è anche più estesa di quanto ricordato, non riguardando il solo territorio della Brianza ma anche località in provincia di Milano.

Osserva che quanto riferito circa le cinquemila tonnellate di posta non distribuita presso il centro di Peschiera Borromeo, che secondo alcune Organizzazioni sindacali si è accumulata in seguito alla riorganizzazione aziendale in un'ottica di riduzione dei costi, avrebbe dovuto spingere la società a fare scelte risolutive in termini, anche, di organici. Da quanto ne sa, invece, Poste italiane affronta tali dif-

ficoltà ricorrendo a personale assunto a tempo determinato, coprendo con esso un vero e proprio buco organizzativo. Inoltre non sembra vi sia l'intenzione di procedere ad un ricambio generazionale del personale: sul punto sottolinea che anche il progressivo invecchiamento degli organici, come evidentemente il suo assottigliamento, concorre a peggiorare i livelli qualitativi dei servizi per l'utenza.

Segnala, inoltre, che secondo notizie riferite da alcune Organizzazioni sindacali la situazione potrebbe anche, complessivamente, peggiorare.

Conclude invitando il Ministero dello sviluppo economico – che ringrazia per il ruolo che continua a svolgere nonostante molte competenze al riguardo siano passate ad altri organi – a proseguire nella sua attività di monitoraggio e controllo sull'attività di chi svolge il servizio postale universale affinché tale peggioramento del servizio e delle condizioni di lavoro alle Poste possa essere evitato.

Michele Pompeo META, *presidente*, dichiara concluso lo svolgimento delle interrogazioni all'ordine del giorno.

**La seduta termina alle 14.55.**

## ALLEGATO 1

**5-10325 Sgambato: Irregolarità nel recapito della corrispondenza e disagi nella fruizione dei servizi postali, in specie nella provincia di Caserta.****TESTO INTEGRALE DELLA RISPOSTA**

Rispondo al quesito posto dagli onorevoli interroganti rappresentando quanto segue.

In via preliminare, rilevo che il settore postale, a livello nazionale e comunitario, è stato interessato negli ultimi anni da profondi cambiamenti che hanno riguardato il contesto normativo, ed in particolare il passaggio delle funzioni di regolamentazione e di vigilanza dal Ministero dello sviluppo economico all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) per effetto del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214.

Spetta all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera c) e lettera e) del decreto legislativo n. 261/1999, rispettivamente la « adozione di provvedimenti regolatori in materia di qualità e caratteristiche del servizio postale universale » e lo « svolgimento, anche attraverso soggetti terzi, dell'attività di monitoraggio, controllo e verifica del rispetto di *standard* di qualità del servizio postale universale ».

Con particolare riferimento alle modalità di consegna, il nuovo modello di recapito a giorni alterni (previsto dal decreto legislativo n. 261/1999 di derivazione comunitaria) è stato autorizzato dall'AGCOM con Delibera 395/15/CONS e prevede la sua graduale implementazione, articolata in tre fasi successive, in quei Comuni in cui ricorrano particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica.

Rammento che la predetta delibera è intervenuta a seguito delle modifiche in-

trodotte dal Parlamento, nell'ambito della legge di stabilità 2015, al quadro normativo relativo al servizio postale universale, riguardanti anche le modalità di recapito e tese a bilanciare la sostenibilità economica dell'onere del servizio universale con le mutate esigenze degli utenti.

In attuazione della citata delibera, a partire dal mese di febbraio 2018, termine di attuazione di tale modello di consegna, l'AGCOM, in base alle criticità riscontrate e alla coerenza dei risultati raggiunti con il piano industriale aziendale, ha la facoltà di valutare la sussistenza delle condizioni per prorogarne l'autorizzazione.

Il Ministero è in più occasioni intervenuto, pur avendo perso, come detto in premessa, le proprie funzioni di regolamentazione e di vigilanza, affinché ogni intervento di Poste Italiane fosse preceduto da una fase di effettivo confronto con le regioni e gli enti locali. Tale attività del Ministero ha dato luogo ad una effettiva modifica del piano di Poste italiane che si è basata su accordi realizzati nei diversi territori con i rappresentanti degli enti locali e delle regioni così come in più occasioni riconosciuto e apprezzato da questi ultimi.

Il Ministero si è inoltre attivato nella fase di definizione del nuovo contratto di programma, nell'ottica di evitare ove possibile l'attuazione del piano di rimodulazione e razionalizzazione degli sportelli, ed ha concluso una fase di negoziazione con Poste Italiane che ha dato luogo ad una rilevante modifica del contratto stesso, nel quale si è scelto, con reciproco scambio di consenso sul testo finale, di ribaltare la

prospettiva sinora tenuta assumendo una vera e propria linea di « politica industriale ».

La nuova impostazione si basa, infatti, sull'assunto che la capillarità della presenza di Poste non debba essere considerata più un peso o un onere bensì un *asset* strategico, un valore: dunque ogni chiusura, per quanto giustificata e dentro le regole del servizio universale, impoverirebbe un *asset* della società. In particolare, all'articolo 5, comma 5, del Contratto di Programma, Poste Italiane – anche tenuto conto del perseguimento di obiettivi di coesione sociale ed economica – si è impegnata a ricercare e valutare prioritariamente ogni possibilità di potenziamento complessivo dei servizi, anche attraverso accordi con le regioni e gli enti locali; dando seguito all'indicazione del Ministero secondo cui l'ipotesi di intervento in riduzione debba essere confinata come estrema *ratio* dopo aver considerato possibilità alternative.

In particolare, Poste dovrà valutare, prioritariamente alla decisione di rimodulazione e razionalizzazione, iniziative proposte da enti e istituzioni territoriali in grado di aumentare la redditività della rete degli uffici postali in un ambito territoriale. Tali proposte dovranno pervenire, a regime, entro il 30 settembre di ogni anno. La Società è tenuta a trasmettere il suddetto Piano all'Autorità entro l'inizio di ogni anno di riferimento.

Nella logica del potenziamento e di una maggiore efficienza dei servizi, Poste dovrà valutare il rapporto costi-ricavi non sulla base del singolo ufficio postale ma in un ambito territoriale più ampio fino anche, ad esempio, a coprire una scala regionale.

Al fine di seguire direttamente il nuovo processo di interazione tra gli enti locali e Poste Italiane, il Ministero ha inviato, nel corso del 2016, una lettera a tutti i Presidenti delle Regioni italiane, cui è demandato il compito di promuovere le suddette iniziative, invitando ad attivarsi, con sollecitudine, affinché siano tutelati i diritti dei cittadini soprattutto nelle zone maggiormente svantaggiate.

Il Ministero dello sviluppo economico continuerà a prestare la massima attenzione alla concertazione con i rappresentanti degli Enti locali, nell'ambito delle problematiche in discussione.

Per quanto attiene nello specifico ai 104 Comuni della provincia di Caserta, la società Poste Italiane ha fornito al Mise le seguenti informazioni.

Il piano di razionalizzazione degli uffici postali rispecchia tutti gli interventi previsti nel piano AGCom 2014 (ad eccezione dell'ufficio nel Comune di Sessa Aurunca) che contemplavano 5 chiusure e 2 rimodulazioni dell'orario di apertura, a fronte dei 172 uffici presenti nella provincia di Caserta.

Cinquantadue comuni sono stati interessati dalla riorganizzazione del recapito a giorni alterni, con decorrenza 24 ottobre 2016 e dal 7 novembre 2016. Per gli altri 52 Comuni è stato contestualmente previsto dalla società il cosiddetto modello a livelli *standard* di servizi, con distribuzione quotidiana di tutti i prodotti postali con un tempo di recapito di un giorno lavorativo successivo a quello di accettazione ed una parallela distribuzione segmentata per i restanti prodotti postali che, nel rispetto degli standard di qualità, devono essere consegnati entro il quarto giorno della spedizione.

La suddetta riorganizzazione è stata affiancata dalla presenza di 10 centri di recapito, la metà dei quali è interessata dal modello di recapito a giorni alterni (Piedimonte Matese, Mondragone, Pignataro Maggiore, Santa Maria Capua Vetere e Sessa Aurunca).

I rallentamenti verificatisi nei centri di recapito della Provincia dipendono in larga misura da eventi esogeni, quali le condizioni metereologiche, particolarmente avverse, registrate negli scorsi mesi invernali o, come nel comune di Maddaloni, dalle carenze che presenta la toponomastica di quei luoghi.

Al riguardo, l'AGCom ha di recente rappresentato al Mise che la problematica più rilevante riscontrata dall'Autorità nella provincia di Caserta appare attenerci alla carente toponomastica alla numera-

zione civica inesistente, nonché una frequente mancanza di cassette domiciliari o l'assenza dei nominativi sulle stesse. L'AGCom ha evidenziato in merito che la vigente regolamentazione, di cui alla delibera 385/13/CONS, detta specifiche prescrizioni tali da assicurare la corretta esecuzione del recapito, ponendo specifici obblighi non solo a capo del fornitore del servizio universale, ma anche a capo dei mittenti e dei destinatari degli invii.

Pertanto, l'Autorità ha sollecitato i Sindaci della provincia di Caserta a risolvere quanto prima, nell'interesse del buon funzionamento dei servizi postali e dell'utenza, i richiamati problemi legati alla toponomastica.

In ogni caso, la Società ci ha anche comunicato che nella maggior parte dei centri di recapito della provincia, già nel corso del primo trimestre del corrente

anno, si è registrata una progressiva riduzione delle giacenze e che, al momento, la situazione è quindi in via di ripresa.

Inoltre, a seguito delle segnalazioni da parte di numerosi Sindaci della provincia di Caserta, i rappresentanti territoriali dell'azienda si sono resi disponibili per fornire tutte le informazioni di interesse, e per verificare la qualità del servizio offerto.

Ritengo che il tema complessivo dell'organizzazione del servizio di recapito vada oggi considerato nella prospettiva delle valutazioni che saranno svolte, nell'ambito del nuovo piano industriale, da parte del *management* recentemente insediato alla guida della società, che risulta orientato ad avviare un'analisi e riflessione focalizzata su vari campi di attività della società, incluso il servizio di recapito e la logistica, con l'obiettivo di rafforzarne l'efficienza e di recuperare competitività.

## ALLEGATO 2

**5-10368 Tripiedi: Disagi e ritardi del servizio postale di consegna della corrispondenza in Lombardia.****TESTO INTEGRALE DELLA RISPOSTA**

Rispondo al quesito posto dagli onorevoli interroganti rappresentando quanto segue.

In via preliminare, rilevo che il settore postale, a livello nazionale e comunitario, è stato interessato negli ultimi anni da profondi cambiamenti che hanno riguardato il contesto normativo, ed in particolare il passaggio delle funzioni di regolamentazione e di vigilanza dal Ministero dello sviluppo economico all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (Agcom) per effetto del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214.

Spetta all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lettera c) e lettera e) del decreto legislativo n. 261/1999, rispettivamente la « adozione di provvedimenti regolatori in materia di qualità e caratteristiche del servizio postale universale » e lo « svolgimento, anche attraverso soggetti terzi, dell'attività di monitoraggio, controllo e verifica del rispetto di *standard* di qualità del servizio postale universale ».

Con particolare riferimento alle modalità di consegna, il nuovo modello di recapito a giorni alterni (previsto dal decreto legislativo n. 261/1999 di derivazione comunitaria) è stato autorizzato dall'AGCOM con Delibera 395/15/CONS e prevede la sua graduale implementazione, articolata in tre fasi successive, in quei Comuni in cui ricorrano particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica.

Rammento che la predetta delibera è intervenuta a seguito delle modifiche introdotte dal Parlamento, nell'ambito della

legge di stabilità 2015, al quadro normativo relativo al servizio postale universale, riguardanti anche le modalità di recapito e tese a bilanciare la sostenibilità economica dell'onere del servizio universale con le mutate esigenze degli utenti.

In attuazione della citata delibera, a partire dal mese di febbraio 2018, termine di attuazione di tale modello di consegna, l'AGCOM, in base alle criticità riscontrate e alla coerenza dei risultati raggiunti con il piano industriale aziendale, ha la facoltà di valutare la sussistenza delle condizioni per prorogarne l'autorizzazione.

Il Ministero è in più occasioni intervenuto, pur avendo perso, come detto in premessa, le proprie funzioni di regolamentazione e di vigilanza, affinché ogni intervento di Poste Italiane fosse preceduto da una fase di effettivo confronto con le regioni e gli enti locali. Tale attività del Ministero ha dato luogo ad una effettiva modifica del piano di Poste italiane che si è basata su accordi realizzati nei diversi territori con i rappresentanti degli enti locali e delle regioni così come in più occasioni riconosciuto e apprezzato da questi ultimi.

Il Ministero si è inoltre attivato nella fase di definizione del nuovo contratto di programma, nell'ottica di evitare ove possibile l'attuazione del piano di rimodulazione e razionalizzazione degli sportelli, ed ha concluso una fase di negoziazione con Poste Italiane che ha dato luogo ad una rilevante modifica del contratto stesso, nel quale si è scelto, con reciproco scambio di consenso sul testo finale, di ribaltare la

prospettiva sinora tenuta assumendo una vera e propria linea di « politica industriale ».

La nuova impostazione si basa, infatti, sull'assunto che la capillarità della presenza di Poste non debba essere considerata più un peso o un onere bensì un *asset* strategico, un valore: dunque ogni chiusura, per quanto giustificata e dentro le regole del servizio universale, impoverirebbe un *asset* della società. In particolare, all'articolo 5, comma 5, del Contratto di Programma, Poste Italiane – anche tenuto conto del perseguimento di obiettivi di coesione sociale ed economica – si è impegnata a ricercare e valutare prioritariamente ogni possibilità di potenziamento complessivo dei servizi, anche attraverso accordi con le regioni e gli enti locali; dando seguito all'indicazione del Ministero secondo cui l'ipotesi di intervento in riduzione debba essere confinata come estrema ratio dopo aver considerato possibilità alternative.

In particolare, Poste dovrà valutare, prioritariamente alla decisione di rimodulazione e razionalizzazione, iniziative proposte da enti e istituzioni territoriali in grado di aumentare la redditività della rete degli uffici postali in un ambito territoriale. Tali proposte dovranno pervenire, a regime, entro il 30 settembre di ogni anno. La Società è tenuta a trasmettere il suddetto Piano all'Autorità entro l'inizio di ogni anno di riferimento.

Nella logica del potenziamento e di una maggiore efficienza dei servizi, Poste dovrà valutare il rapporto costi-ricavi non sulla base del singolo ufficio postale ma in un ambito territoriale più ampio fino anche, ad esempio, a coprire una scala regionale.

Al fine di seguire direttamente il nuovo processo di interazione tra gli enti locali e Poste Italiane, il Ministero ha inviato, nel corso del 2016, una lettera a tutti i Presidenti delle regioni italiane, cui è demandato il compito di promuovere le suddette iniziative, invitando ad attivarsi, con sollecitudine, affinché siano tutelati i diritti dei cittadini soprattutto nelle zone maggiormente svantaggiate.

Il Ministero dello sviluppo economico continuerà a prestare la massima attenzione alla concertazione con i rappresentanti degli Enti locali, nell'ambito delle problematiche in discussione.

Riguardo alla provincia di Monza-Brianza, la società Poste Italiane ha fornito al Mise le seguenti informazioni.

Innanzitutto, la Società non è stata interessata dal nuovo piano di recapito (come desumibile sul sito ufficiale della stessa società).

È stato inoltre attivato, a partire dal luglio 2016, un servizio integrativo di distribuzione dei prodotti editoriali nelle aree a giorni alterni, tramite l'implementazione di una rete di recapito dedicata, in grado di coprire circa il 68 per cento delle copie in abbonamento.

Con riferimento all'organico del personale portalettere in servizio nel territorio della provincia in discorso, la società ha reso noto che esso risulta, al momento, di circa 400 unità e che assicura una copertura delle zone pari al 100 per cento. In ogni caso, la società ha indicato che non sono previste ricadute occupazionali sul personale stabile.

In ordine alla richiamata notizia pubblicata sul quotidiano *on line* « il giorno.it », relativa a 5.000 tonnellate di lettere inevasi presso il Centro di Meccanizzazione Postale (CMP) di Peschiera Borromeo, è stato rappresentato dalla società che si sono registrate delle difficoltà dovute ad un complesso di condizioni di natura meteorologica, di incremento del flusso di corrispondenza stagionale (periodo natalizio) e ad alcune proteste del personale, nei periodi nel 2016 e 2017.

La società ha riferito che tali criticità sono state affrontate con l'adozione di misure volte a favorire lo smaltimento progressivo delle giacenze che, in tutti i casi non hanno raggiunto l'entità indicata nell'Atto, e che la situazione sta registrando progressivi miglioramenti. È stato infine evidenziato che il centro di meccanizzazione postale di Peschiera Borromeo,

non è stato sottoposto ad alcuna riorganizzazione e che qualsiasi iniziativa formerà oggetto di trattativa con le Organizzazioni Sindacali.

Rilevo inoltre che l'AGCom ha accertato che alcune chiusure di uffici postali, specie durante il periodo estivo, sono prive di giustificazione o non preventivamente comunicate e ha, conseguentemente, avviato i relativi provvedimenti sanzionatori nei confronti della società Poste italiane.

Per avere immediata conoscenza di possibili disservizi, l'Autorità ha ritenuto opportuno rivolgersi direttamente ai sindaci dei Comuni interessati invitandoli a segnalare qualsiasi disservizio e disagio all'utenza. L'AGCom ha indicato che finora, su circa 2600 Comuni coinvolti, risultano pervenute un numero limitato di segnalazioni (circa una trentina), tra le quali alcune hanno avuto come oggetto la

regione Lombardia, evidenziando la presenza di diverse criticità presso i centri di meccanizzazione postali.

In ogni caso, l'Autorità proseguirà l'attività di vigilanza, a tutela della qualità e continuità del servizio universale, provvedendo a monitorare l'attuazione del modello di recapito a giorni alterni, intervenendo prontamente ove si riscontrino disagi o disservizi, a danno degli utenti.

Ritengo che il tema complessivo dell'organizzazione del servizio di recapito vada oggi considerato nella prospettiva delle valutazioni che saranno svolte, nell'ambito del nuovo piano industriale, da parte del *management* recentemente insediato alla guida della società, che risulta orientato ad avviare un'analisi e riflessione focalizzata su vari campi di attività della società, incluso il servizio di recapito e la logistica, con l'obiettivo di rafforzarne l'efficienza e di recuperare competitività.