

**ATTI PARLAMENTARI**

**XVII LEGISLATURA**

---

# CAMERA DEI DEPUTATI

---

**Doc. CXIII  
n. 1**

## **R E L A Z I O N E**

### **SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI PREVISTI DAL CONTRATTO DI PROGRAMMA STI- PULATO CON LA SOCIETÀ POSTE ITALIANE SPA**

**(Anno 2009)**

*(Articolo 2, comma 24, della legge 23 dicembre 1996, n. 662)*

*Presentata dal Ministro dello sviluppo economico*

**(GUIDI)**

---

*Trasmessa alla Presidenza il 12 settembre 2014*

---

## RELAZIONE

OGGETTO: Relazione al Parlamento – Legge 23 dicembre 1996, n. 662.

### PREMESSA

La presente relazione, riferita all'anno 2009, viene resa ai sensi dell'art. 2, comma 24, della legge 23 dicembre 1996, n. 662, che affida al Ministero dello Sviluppo economico il compito di illustrare alle competenti Commissioni parlamentari lo stato di attuazione degli obiettivi previsti dal Contratto di programma stipulato fra il Ministero, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, e la società Poste Italiane, quale concessionaria del servizio universale nel settore postale.

Il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 – recante l'attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio – ha indicato, all'art. 2, comma 1, il Ministero dello Sviluppo economico quale Autorità di regolamentazione del settore postale con il compito, fra gli altri, di verificare il rispetto degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale attraverso un sistema di controllo periodico delle prestazioni che compongono il servizio stesso (art. 2, comma 2, lettere "d)" ed "e)" del decreto legislativo n. 261/99).

Gli obiettivi, in conformità al dettato dell'art. 12 d.lgs. 261/1999 - che stabilisce che gli stessi hanno *"essenzialmente riguardo ai tempi di istradamento e di recapito ed alla regolarità ed affidabilità dei servizi"* – sono stati fissati tradizionalmente con riferimento ai tempi di recapito degli invii postali. Il calcolo del tempo di recapito è effettuato in termini di percentuale degli invii postali recapitati al destinatario entro il tempo " $J + n$ ", laddove " $J$ " rappresenta il giorno di deposito dell'invio nella rete postale del fornitore del servizio universale e  $n$  il numero di giorni entro cui è effettuato il recapito.

Ai sensi della delibera CIPE 29 settembre 2003, n. 77 recante "Linee guida sulla regolazione del settore postale", i suddetti obiettivi sono stabiliti con periodicità triennale e recepiti nel contratto di programma stipulato con il fornitore del servizio postale universale.

Ai fini della verifica della qualità del servizio, per i servizi soggetti a tracciamento elettronico (posta raccomandata, assicurata e pacchi) il controllo è effettuato sui risultati delle attività consegnati dal fornitore del servizio universale, mentre per il servizio di corrispondenza non massiva (invii singoli dell'utente *retail*), ai sensi del comma 4 dell'art. 12 del d.lgs 261/1999,

l'Amministrazione si avvale di un organismo indipendente specializzato, a cui è affidato il compito di effettuare le attività di monitoraggio per il rilevamento su base statistica dei dati relativi ai tempi di recapito.

A seguito di una gara ad evidenza pubblica, espletata tra la fine del 2007 e l'inizio del 2008, l'attività di monitoraggio è stata affidata alla Società IZI per il triennio 1 luglio 2008 - 30 giugno 2011.

Il nuovo appalto comprende oltre al monitoraggio dei tempi di recapito della corrispondenza non massiva anche il monitoraggio, ai sensi del decreto ministeriale 28 giugno 2007, riguardante la rimodulazione delle chiusure estive, giornaliere ed orarie, degli uffici postali.

Per le modalità di monitoraggio della corrispondenza non massiva (ex prioritaria) la Commissione europea richiede l'applicazione della norma europea EN 13850 elaborata dal CEN (Organismo di standardizzazione europeo)<sup>1</sup>. Il periodo di rilevazione è su base annua e la consuntivazione dei risultati è realizzata su tale periodo di tempo. In adempimento a quanto previsto dall'art. 12, comma 4 del d.lgs 261/99, i risultati conseguiti dal fornitore del servizio universale sono pubblicati nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

All'esito delle verifiche condotte dai competenti uffici del Ministero sui risultati rilevati dalla società IZI e sui dati forniti dalla Concessionaria, i risultati conseguiti dalla Soc. Poste Italiane relativamente all'anno 2009 sono stati pubblicati nella Gazzetta Ufficiale n.107 del 10 maggio 2010.

#### **POSTA NON MASSIVA: OBIETTIVI DI QUALITÀ E RISULTATI CONSEGUITSI NELL'ANNO 2009**

Con il decreto ministeriale 1 ottobre 2008, , pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 242 del 15 ottobre 2008; e con il successivo decreto ministeriale 23 novembre 2009, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 280 del 1 dicembre 2009, sono stati rideterminati gli obiettivi di qualità per il triennio 2009-2011 della posta non massiva, della posta massiva, della posta raccomandata, della posta assicurata e del pacco ordinario.

---

(1) Il campione statistico è progettato sulla base di una stratificazione geografica del territorio e sulla definizione delle caratteristiche delle lettere test che devono riprodurre quelle della posta reale. La stratificazione geografica è basata sulla individuazione di 206 zone postali e sulla definizione di 893 tratte che le connettono tra di loro. Queste ultime sono classificate in tratte di tipo A (città per città), tratte di tipo B (provincia con il centro più popoloso della provincia), tratte di tipo C (capoluogo di regione con ciascuna delle province della stessa regione) e tratte di tipo D ( ciascun capoluogo di regione con tutti gli altri capoluoghi di regione). Su ciascuna delle suddette tratte vengono spedite 105 lettere test, distribuite in maniera omogenea sui dodici mesi dell'anno, per un ammontare complessivo di circa n. 94000 invii.

(2) Per obiettivo di qualità del servizio a livello regionale si intende il risultato minimo da conseguire in ciascuna regione calcolato sulle tratte urbane, provinciali, regionali ed extraregionali relative alla medesima regione.

Il primo dei due decreti sopra citati, oltre a ridefinire gli obiettivi a livello nazionale, ha introdotto la previsione di livelli minimi di qualità sia per tipologia di tratta (cfr. nota 1) sia a livello regionale (cfr. nota 2).

Gli obiettivi 2009 e i risultati conseguiti nell'anno sono riportati nelle tabelle seguenti:

*A livello nazionale*

POSTA NON MASSIVA	ANNO 2009	
	J+1	J+3
obiettivi di qualità	89,00%	99,0%
risultati conseguiti	90,7%	99,3%
scostamento	+1,7%	+0,3%

*a livello nazionale per tipologia di tratta*

Tipologia tratte	Obiettivo (J+1)	Risultati (J+1)	Scostamento
Tratte urbane	89,5%	91,5%	+2,0%
Tratte provinciali	85,5%	89,6%	+4,1%
Tratte regionali	89,0%	91,7%	+2,7%
Tratte extraregionali	86,5%	90,8%	+4,3%

*a livello regionale*

Regione	Obiettivo (J+1)	Risultati (J+1)
Abruzzo	83%	87,86%
Basilicata	83%	93,97%
Bolzano	83%	96,55%
Calabria	83%	95,94%
Campania	83%	90,15%
Emilia	83%	93,92%
Friuli	83%	98,35%
Lazio	83%	91,54%
Liguria	83%	95,42%
Lombardia	83%	85,38%
Marche	83%	93,35%
Molise	83%	88,33%
Piemonte	83%	88,72%

Puglia	83%	95,40%
Sardegna	83%	90,36%
Sicilia	83%	96,11%
Toscana	83%	89,64%
Trento	83%	93,66%
Umbria	83%	91,87%
Valle d'Aosta	83%	93,90%
Veneto	83%	92,77%

**POSTA REGISTRATA (RACCOMANDATE, ASSICURATE E PACCO ORDINARIO): OBIETTIVI 2009 E RISULTATI CONSEGUITI**

Per quanto concerne i servizi soggetti a tracciamento elettronico (posta raccomandata, assicurata e pacco ordinario) la verifica è effettuata sui risultati delle attività di tracciamento elettronico elaborati dal fornitore del servizio universale.

Gli obiettivi di qualità della posta registrata stabiliti dal succitato decreto 23 novembre 2009 e i risultati conseguiti nell'anno 2009 sono di seguito riportati:

	Posta raccomandata		Posta assicurata		Pacco ordinario
	J+3	J+5	J+3	J+5	J+5
obiettivi di qualità	92,5%	99,0%	93,0%	99,0%	94,0%
risultati conseguiti	94,3%	98,8%	98,1%	99,4%	97,4%
scozzamento	+1,8%	-0,2%	+5,1%	+0,4%	+3,4%

I dati sopra esposti evidenziano una lieve divergenza in relazione all'obiettivo J+5 della corrispondenza raccomandata, ampiamente compensata dal risultato conseguito sull'altro obiettivo, e pertanto per tale servizio possono considerarsi complessivamente conseguiti gli obiettivi fissati, ai sensi dell'art.5, comma 8, del contratto di programma 2006-2008. Risultano peraltro ampiamente conseguiti gli altri obiettivi concernenti i servizi di corrispondenza assicurata e di pacco ordinario.

**OBLIGHI RELATIVI AI RECLAMI DEGLI UTENTI**

L'art. 6 del contratto di programma 2006-2008 esplicita e modula gli obblighi del Fornitore del servizio universale relativamente alle procedure di reclamo. La Concessionaria, in particolare, è tenuta alla puntuale attuazione di procedure trasparenti, semplici e poco onerose per la gestione dei reclami degli utenti, ivi comprese

le procedure conciliative in sede locale. Tali procedure sono fissate nella Carta della Qualità del servizio pubblico postale.

Al riguardo la società Concessionaria ha elaborato le relazioni semestrali relative all'anno 2009 riguardanti le rilevazioni dei reclami nazionali e dei reclami internazionali (Corrispondenza dei Paesi dell'Unione Europea verso l'Italia e dall'Italia), rappresentati per tipologia di prodotto (Servizi di Corrispondenza, Pacchi Ordinari, Servizio Recapito e Servizio Uffici Postali) e per tipologia di disservizio (ritardato recapito, perdita dell'invio, danneggiamento, funzionamento degli uffici postali). Dai dati forniti dalla Concessionaria si rileva il rispetto dei tempi medi di riscontro ai reclami, che risultano essere inferiori allo standard di 40 giorni, fissato nella suddetta Carta della qualità.

Per quanto concerne peraltro la gestione delle procedure di Conciliazione, dai dati forniti si rileva un incremento delle conciliazioni effettuate rispetto al precedente anno.

Nell'ottica infine del miglioramento costante della qualità del servizio postale, la Concessionaria intrattiene rapporti strutturati con le Associazioni dei Consumatori aderenti al CNCU (Consiglio Nazionale Consumatori Utenti), anche attraverso tavoli di lavoro permanenti che forniscono continui suggerimenti e proposte migliorative dei servizi forniti dalla Concessionaria.

Si segnala che da parte di questa Direzione generale, nel corso dell'anno 2010, sono stati trattati 570 reclami concernenti criticità nel servizio di recapito, ritardata o mancata consegna, mal funzionamento uffici per obblighi del Servizio Universale da parte della società Poste Italiane.

#### **VIGILANZA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE: INIZIATIVE INTRAPRESE DALL'AMMINISTRAZIONE NEL 2009**

In conformità a quanto stabilito dal DM 28 giugno 2007 è proseguita l'attività concernente la verifica del rispetto dei requisiti che la Concessionaria del servizio postale universale è tenuta a garantire nel periodo estivo dal 15 giugno al 15 settembre:

- nei Comuni con popolazione uguale o inferiore ai 5.000 abitanti con un unico presidio postale non è consentito applicare riduzioni giornaliere o orarie;
- negli altri Comuni le riduzioni giornaliere e orarie sono consentite a condizione che sia accertata la presenza di un ufficio postale regolarmente aperto e collegato con il trasporto pubblico entro 10 km di distanza dai confini comunali;
- le riduzioni giornaliere e orarie consentite non possono prevedere aperture inferiori a 3 giorni e a 18 ore settimanali;

- nei Comuni a prevalente vocazione turistica non è consentita alcuna riduzione giornaliera ed oraria. Per questi Comuni possono essere previsti, d'intesa con i sindaci interessati, ampliamenti degli orari di apertura.

In particolare l'organismo indipendente incaricato dall'Amministrazione ai fini del monitoraggio degli orari di apertura nel periodo estivo ha accertato che gli uffici postali interessati da una rimodulazione estiva degli orari e/o delle aperture al pubblico, per l'anno 2009, sono risultati 26 su un totale di uffici campionati pari a 932 unità (2,8%).

Nei suddetti uffici è stata fornita alla popolazione una piena informazione circa le variazioni dei giorni e degli orari di apertura.

L'analisi delle caratteristiche delle rimodulazioni ha mostrato che:

- 2 uffici postali hanno ridotto gli orari lasciando inalterati i giorni di apertura;
- 23 uffici postali hanno contemporaneamente modificato sia i giorni che gli orari di apertura;
- 1 ufficio postale è stato trovato chiuso durante il periodo di rilevazione.

Per quanto concerne il rispetto degli standard minimi di cui all'articolo 2 del decreto ministeriale 28 giugno 2007, si segnala quanto segue:

- 4 uffici su 26 hanno applicato la rimodulazione estiva pur risultando presidio unico all'interno di un comune avente meno di 5000 abitanti. Tali uffici non hanno quindi rispettato la disposizione stabilita dall'articolo 2, comma 1, lettera a);
- nessun ufficio ha adottato la rimodulazione nel caso in cui l'ufficio postale più vicino fosse ad una distanza superiore ai 10 chilometri. Risulta pertanto rispettato quanto stabilito dall'articolo 2, comma 1, lettera b);
- 10 uffici postali su 26 sono risultati aperti per non meno di tre giorni a settimana e per meno di 18 ore settimanali. 1 ufficio è risultato chiuso. 11 uffici non rispettano quindi la disposizione di cui all'articolo 2, comma 1, lettera c).

Da un confronto, infine, con i risultati conseguiti nell'anno precedente si registra un miglioramento nella gestione delle rimodulazioni estive. I dati più rilevanti riguardano una più attenta informativa al pubblico e una generale diminuzione delle anomalie riscontrate in termini di non conformità agli standard minimi prefissati.

La necessità infine di garantire all'utenza un accesso adeguato ai servizi non limitato al solo periodo estivo ha indotto l'Amministrazione ad elaborare uno schema di provvedimento generale volto alla individuazione di criteri di distribuzione degli uffici postali e delle cassette postali sul territorio nazionale, che – dopo avere ottenuto il parere favorevole del Consiglio

Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU) – è stato pubblicato con Decreto ministeriale 7 ottobre 2008 in G.U. 252 del 27 ottobre 2008. L'esigenza di una regolamentazione sul tema scaturiva dalla necessità di superare l'indeterminatezza della normativa primaria al riguardo (art. 3 del d.lgs n.261/1999).

Il provvedimento rappresenta una sorta di "pietra millare" della regolamentazione nazionale, poiché ha introdotto per la prima volta nell'ordinamento disposizioni volte a garantire un'equa e uniforme possibilità di accesso da parte dell'utenza al servizio postale, sinora basato essenzialmente sulle necessità organizzative e di bilancio gestionale della Concessionaria.

Inoltre nell'ottica del miglioramento del servizio postale, gli uffici dell'Amministrazione – sia centrali che periferici - hanno esercitato la prevista attività di vigilanza sul rispetto degli obblighi del Servizio.

Al riguardo, in ordine a talune criticità registratesi nel corso del 2008 - quali irregolare distribuzione della corrispondenza in determinate aree del Paese e ritardi nel recapito di invii provenienti da Paesi extraeuropei - sono stati effettuati dai competenti Ispettorati Territoriali dell'Amministrazione, coordinati dall'Autorità di regolamentazione, accertamenti ispettivi finalizzati all'individuazione delle cause dei disservizi segnalati e all'adozione delle necessarie misure correttive.

Le attività di vigilanza sono state svolte dagli Ispettorati in conformità delle "Istruzioni operative per la vigilanza nel settore postale" (formalizzate con Circolare 7 febbraio 2008), quale supporto operativo alle attività di accertamento e sanzionatorie nel settore postale.

IL DIRETTORE GENERALE

Dott.ssa Rosanna LANZARA

*R. Lanzara*

