

SENATO DELLA REPUBBLICA

XVI LEGISLATURA

Doc. **CXIII**

n. **2**

RELAZIONE

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

(Anno 2008)

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

Presentata dal Ministro dello sviluppo economico

(ROMANI)

Comunicata alla Presidenza il 26 aprile 2011

PAGINA BIANCA

PREMESSA

La presente relazione, riferita all'anno 2008, 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 del suddetto decreto legislativo 261/1999, 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 di tracciamento elettronico 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.

Per le modalità di monitoraggio la Commissione europea richiede l’applicazione della norma europea EN 13850 elaborata dal CEN (Organismo di standardizzazione europeo)¹.

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.

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.

All'esito delle verifiche condotte dai competenti uffici del Ministero sui risultati rilevati dalla società IZI² e sui dati forniti dalla Concessionaria, i risultati conseguiti dalla Soc. Poste Italiane relativamente all'anno 2008 sono stati pubblicati nella Gazzetta Ufficiale n.144 del 24 giugno 2009.

***POSTA NON MASSIVA: OBIETTIVI DI QUALITÀ E RISULTATI
CONSEGUITI NELL'ANNO 2008***

Con il decreto ministeriale 12 maggio 2006 concernente *“Disposizioni in materia di invii di corrispondenza rientranti nell'ambito del servizio postale universale. Tariffe e prezzi degli invii di corrispondenza per l'interno e per l'estero”* sono stati rideterminati gli obiettivi di qualità della posta non massiva per il triennio 2006-2008 (art. 5, comma 2), già fissati nel decreto ministeriale 13 marzo 2006, al fine di impegnare la Concessionaria a fornire un servizio qualitativamente superiore a fronte dell'aumento tariffario approvato.

Il contratto di programma 2006-2008, oltre a recepire gli obiettivi definiti nei predetti provvedimenti, ha introdotto la previsione di livelli minimi di qualità per tipologia di tratta (cfr. nota 1). Tali obiettivi, che non sono stati però monitorati per l'anno 2008 in quanto il contratto di programma è stato sottoscritto e perfezionato solo nel mese di ottobre, saranno più attentamente analizzati nel corso del 2009 ed i risultati saranno inseriti nella prossima relazione.

² L'attività di monitoraggio è affidata alla Società IZI aggiudicataria di una gara comunitaria ad evidenza pubblica effettuata nel corso del 2005. Il contratto, stipulato in data 20 dicembre 2005 e scaduto il 31 dicembre 2007 è stato prorogato per ulteriori 6 mesi, fino al 30 giugno 2008. Nel corso del primo semestre del 2008 è stata perfezionata dalla Direzione una nuova procedura ristretta a livello europeo per la selezione dell'organismo per il triennio 1 luglio 2008 - 30 giugno 2011. A conclusione della procedura con decreto direttoriale del 4 marzo 2008 è stata dichiarata aggiudicataria la stessa società IZI.

I predetti obiettivi, avente ad oggetto l'intero territorio nazionale complessivamente considerato, per l'anno 2008 sono i seguenti:

POSTA NON MASSIVA	ANNO 2008	
	J+1	J+3
obiettivi di qualità	89,00%	99,0%
risultati conseguiti	90,6%	99,7%
scostamento	+1,6%	+0,7%

Nella prospettiva del processo continuo di miglioramento dei servizi postali deve essere infine segnalato il decreto ministeriale in data 1° ottobre 2008 sugli obiettivi di qualità della posta non massiva per il triennio 2009-2011, che incrementa gli obiettivi di qualità del recapito per tipologie di tratta e introduce *ex novo* obiettivi di qualità su base regionale.

POSTA REGISTRATA (RACCOMANDATE, ASSICURATE E PACCO ORDINARIO): OBIETTIVI 2008 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 sono stabiliti dal decreto 13 marzo 2006. Si riportano di seguito i dati dell'anno 2008:

	Posta raccomandata		Posta assicurata		Pacco ordinario
	J+3	J+5	J+3	J+5	J+5
obiettivi di qualità	92,5%	99,0%	92,5%	99,0%	94,0%
risultati conseguiti	94,4%	98,7%	98,6%	99,6%	95,84%
scostamento	+1,9%	-0,3%	+6,1%	+0,6%	+1,84%

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.

OBBLIGHI RELATIVI AI RECLAMI DEGLI UTENTI

Lo schema di contratto 2006-2008 conferma, nelle linee generali, i contenuti già previsti dal contratto di programma 2003-2005 in materia di reclami.

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 2008 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.

Qualora il reclamo non abbia avuto risultato soddisfacente, l'utente interessato può rivolgersi a questo Dicastero, in qualità di Autorità di regolamentazione del settore postale.

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.

***VIGILANZA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
POSTALE UNIVERSALE: INIZIATIVE INTRAPRESE
DALL'AMMINISTRAZIONE NEL 2008***

L'attività di vigilanza sugli obblighi del Servizio Universale e sul rispetto della normativa postale è esercitata dall'autorità di regolamentazione del settore postale attraverso il coordinamento

dell'attività ispettiva svolta dagli Ispettorati Territoriali del Ministero delle Comunicazioni.

In particolare, nel corso del 2008 è stata emanata la Circolare n. 11461 del 7/02/2008, recante le "Istruzioni operative per la vigilanza nel settore postale" al fine di fornire agli organi interessati (uffici centrali e territoriali del Ministero, Polizia Postale delle comunicazioni) un documento di supporto funzionale all'espletamento delle attività di accertamento e sanzionatorie nel settore postale da utilizzare nelle attività ispettive delle violazioni della normativa in materia postale.

Al riguardo, al fine di risolvere e normalizzare particolari criticità concernenti gli obblighi del servizio postale universale registratesi nel corso del 2008 (ad es. mancanza della distribuzione della corrispondenza in determinate aree, chiusura ingiustificata di uffici postali, tempi eccessivi di sdoganamento nel CMP di Milano Roserio per gli invii provenienti da Paesi extraeuropei), su richiesta dell'Autorità di Regolamentazione, sono stati effettuati dai competenti Ispettorati Territoriali di questo Dicastero, 36 accertamenti ispettivi dai quali è emerso, nella gran parte dei casi, che le criticità rilevate hanno trovato origine dalla carenza di risorse umane applicate nel settore del recapito.

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:

- 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 svolto nel periodo 15 giugno – 15 settembre 2008, le previste indagini sugli uffici postali localizzati nei Comuni la cui popolazione è uguale o inferiore a 5.000 abitanti. Il periodo interessato alla rilevazione si estende dal 15 giugno al 15 settembre di ciascun anno di vigenza del contratto. A completamento dell'attività la società è tenuta a fornire alla Direzione Generale per la regolamentazione del settore postale del Ministero dello Sviluppo Economico, un rapporto di prova ove sono riportati, opportunamente elaborati, i dati della rilevazione che verranno esaminati dalla Direzione medesima.

Le verifiche effettuate hanno mostrato il rispetto sostanziale degli obblighi stabiliti dal DM 28 giugno 2007 da parte del fornitore del servizio universale.

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).

Monitoraggio andamento oneri relativi alle agevolazioni postali per i prodotti editoriali

E' proseguito il monitoraggio previsto dal DM 8 ottobre 2004. A seguito dei prospetti mensili trasmessi da Poste Italiane, sono stati comunicati al Ministero dell'Economia ed alla Presidenza del Consiglio gli scostamenti dell'andamento delle agevolazioni rispetto alle previsioni indicate nella relazione annuale che viene fornita al ministero all'inizio di ciascun anno.