

SENATO DELLA REPUBBLICA

XV LEGISLATURA

Doc. **CXIII**

n. 2

RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DEL PROCESSO DI TRASFORMAZIONE DELL'ENTE POSTE ITALIANE E SULLO STATO DI ATTUA- ZIONE DEGLI OBIETTIVI PREVISTI DAL RELATIVO CONTRATTO

(Anno 2006)

*(Articolo 8, comma 5, del decreto-legge 1° dicembre 1993, n. 487, convertito, con
modificazioni, dalla legge 29 gennaio 1994, n. 71, e articolo 2, comma 24, della
legge 23 dicembre 1996, n. 662)*

Presentata dal Ministro delle comunicazioni

(GENTILONI SILVERI)

Comunicata alla Presidenza il 4 settembre 2007

PAGINA BIANCA



Ministero delle Comunicazioni

RELAZIONE

Premessa

La presente relazione, riferita all'anno 2006, viene resa ai sensi dell'art. 2, comma 24, della legge 23 dicembre 1966, n. 662, come è noto, prevede che il Ministero delle comunicazioni illustri alle competenti Commissioni parlamentari lo stato di attuazione degli obiettivi previsti dal contratto di programma stipulato fra il Ministero delle comunicazioni di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze e la società Poste italiane (all. 1).

Il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 – recante l'attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comunitarie per il miglioramento della qualità del servizio – ha indicato, all'art. 2, comma 1, il Ministero delle comunicazioni 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, lettera d) ed e) del decreto legislativo n. 261/99 – all. 2).

Tale attività di verifica è effettuata con regolarità sulle prestazioni erogate dalla società Poste italiane, avvalendosi di un organismo specializzato indipendente – individuato nella società IZI S.p.A. metodi, analisi e valutazioni economiche – aggiudicataria della gara espletata sulla base di quanto stabilito dall'art. 2 del citato decreto legislativo n. 261/99 (all. 3).

L'attività in parola è espletata sulla base dello standard europeo UNI RN 13850 elaborato dal CEN (Comitato di standardizzazione europeo), previsto come standard obbligatorio dalla Commissione europea.

Storicamente gli obblighi del servizio universale sono stati indicati nel contratto di programma sulla base della previsione di obiettivi di qualità relativa ai tempi di recapito degli invii postali reiteranti nel servizio universale fissati periodicamente dal Ministero delle comunicazioni in qualità di Autorità di regolamentazione del settore postale e distinti in relazione alle diverse tipologie di invio: corriere ordinario, corriere prioritario, posta raccomandata ed assicurata, pacchi ordinari.

Il decreto del Ministro delle comunicazioni 12 maggio 2006 (recante 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 l'estero – G. U. n. 115 del 19 maggio 2006- all. 4) ha operato alcune notevoli modifiche degli invii stessi poiché la posta ordinaria, qualificata come posta non massiva (singoli invii utilizzati per la maggior parte dalle famiglie e dalle piccole imprese) i cui indici di qualità sono stati elevati rispetto a quelli indicati nel decreto del Ministro delle comunicazioni 13 marzo 2006 (G.U. n. 78 el 3 aprile 2006 – all. 5).

Ed invero, mentre tale ultimo decreto prevedeva per l'anno 2006, per il recapito della posta ordinaria in ambito nazionale l'obiettivo di qualità del 34% per le consegne in J+3 e del 99% per quelle in J+1 e del 99% in J+3 per le consegne riguardanti la posta prioritaria in ambito nazionale, con la rimodulazione derivante dal decreto 12 maggio 2006 lo standard fissato per la posta retail ex prioritaria, definita non massiva, è quello prima previsto per la posta prioritaria (88% per le consegne in J+1 e 99% per quelle in J+3).

Ciò allo scopo di compensare l'utenza retail (famiglie e piccole imprese) per l'eliminazione della posta ordinaria e del conseguente indiretto incremento tariffario (tariffa unica a 0,60) nonché di impegnare la società Poste italiana a fornire un servizio qualitativamente superiore in linea ed in linea con il

predetto aumento tariffario: gli indici di recapito sono stati infatti unificati a quelli della posta ex prioritaria come sopra precisato.

Per quanto concerne la posta massiva, prodotta in grandi quantità dai clienti commerciali (medie e grandi imprese) il servizio è offerto sulla base di una griglia di prezzi differenziati in relazione al luogo di destinazione) in considerazione dei diversi costi del recapito per tali aree, mentre per la prima volta sono stati introdotti obiettivi di qualità anche per tale tipologia di invio ossia 94% per le consegne in J+3 e 99% per quelle in J+5.

Nessuna modifica riguardante gli standard di qualità della posta registrata (raccomandate, assicurate e pacchi ordinari) è stata apportata dal decreto ministeriale 12 maggio 2006.

Verifica degli obiettivi di qualità sui tempi di recapito

In tale contesto l'attività di monitoraggio e di verifica effettuata dalla società IZI è stata condotta per il servizio di posta ordinaria fino al suo termine e successivamente è proseguita senza soluzione di continuità per la posta non massiva.

Posta non massiva

All'esito delle verifiche condotte dal Ministero delle comunicazioni sui citati rilevanti dalla società IZI, è stata adottata la determinazione 30 maggio 2007 (verifica della qualità del servizio di poste non massiva per l'anno 2006) pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 141 del 20 giugno 2007 (all. 6) dalla quale si evince quanto segue:

il periodo 1° gennaio 2006–30 giugno 2006, sono stati accertati seguenti risultati:

POSTA NON MASSIVA	1^ SEMESTRE 2006	
	J+1	J+3
obiettivi di qualità	88,0%	99,0%
risultati conseguiti	87,3%	98,9%
scostamento	-0,7%	-0,1%

Il periodo 1° luglio 2006-31 dicembre 2006 sono stati accertati i seguenti risultati:

POSTA NON MASSIVA	2^ SEMESTRE 2006	
	J+1	J+3
obiettivi di qualità	88,0%	99,0%
risultati conseguiti	89,0%	98,9%
scostamento	+1,0%	0,0%

Il periodo complessivo compreso 1° gennaio 2006 ed il 31 dicembre 2006, sono stati accertati i seguenti risultati:

POSTA NON MASSIVA	ANNO 2006	
	J+1	J+3
obiettivi di qualità	88,0%	99,0%
risultati conseguiti	88,1%	99,0%
scostamento	+0,1%	0,0%

In sede di consuntivazione annuale 2006, pertanto, come si evince dall'ultima tabella, lo scostamento del primo semestre è stato compensato con i menzionati livelli positivi del secondo semestre.

Posta registrata: raccomandate, assicurate e pacchi ordinari

Come già precisato gli standard di qualità del servizio raccomandato, assicurate e pacchi ordinari previsti dal decreto ministeriale 13 marzo 2006 non sono stati modificati dal ripetuto decreto 12 maggio 2006 e dalla tabella riassuntiva che riproduce i dati esposti nella determinazione 31 maggio 2007 (verifica della qualità dei servizi di posta raccomandata, assicurata e pacco ordinario nell'anno 2006) pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 141 del 20 giugno 2007 (all. 7), emerge che la società Poste italiane ha raggiunto i seguenti risultati:

	<i>Posta raccomandata</i>		<i>Posta assicurata</i>		<i>Pacco ordinario</i>
	J+3	J+5	J+3	J+5	J+5
obiettivi di qualità	92,5%	99,0%	92,5%	99,0%	93,0%
risultati conseguiti	92,5	99,1%	98,8%	99,5%	96,1%
scostamento	+0,4%	+0,1%	+6,3%	+0,5%	+3,1%

Nel far presente che i dati su riportati dimostrano il conseguimento degli obiettivi prefissati, va sottolineato che i dati relativi al monitoraggio della posta tracciata sono forniti direttamente dalla società Poste sulla base dei dati reali di traffico.

In proposito il Ministero delle comunicazioni sta valutando la possibilità di implementare, per il futuro, una verifica del sistema di monitoraggio realizzato dalla predetta società Poste al fine di valicare i dati forniti dalla stessa.

Obblighi relativi ai reclami degli utenti

L'art. 5 del vigente contratto di programma esplicita e modula gli obblighi del fornitore del servizio universale relativamente alle procedure di reclamo.

Il contratto in parola, in particolare, impegna Poste italiane al rispetto di quanto previsto dall'art. 14 del decreto legislativo n. 261/99, alla puntuale attuazione delle procedure indicate nella Carta di qualità del servizio postale, nonché all'osservanza delle disposizioni della normativa nazionale e comunitaria in materia.

In proposito la società Poste ha trasmesso al Ministero delle comunicazioni le relazioni semestrali relative all'anno 2006 che riportano i dati, suddivisi per ciascuna tipologia di servizi, i dati relativi ai reclami presentati facendo particolare riferimento ai tempi medi di risposta che risultano essere stati inferiori allo standard di 40 giorni fissato dalla Carta di qualità suddetta.

Miglioramento della qualità del servizio postale universale

In conclusione dalla documentazione prodotta dalla società Poste e sulla base delle procedure di verifica effettuate dal Ministero delle comunicazioni ai sensi della menzionata normativa, sebbene gli obiettivi di qualità del servizio postale universale fissati per l'anno 2006 risultino raggiunti, appare opportuno prevedere l'adozione di alcune iniziative al fine di favorire il miglioramento della qualità del servizio postale.

I parametri attualmente monitorati riguardano, infatti, solo il tempo di recapito degli invii postali e non rappresentano in modo esaustivo il livello qualitativo del servizio offerto che, pertanto, richiede l'individuazione di ulteriori indicatori che consentano la valutazione della qualità dell'accesso al servizio da parte dell'utenza.

Al riguardo si evidenzia che l'obbligo di fornire il servizio universale "in tutti i punti del territorio secondo criteri di ragionevolezza" – di cui all'art. 3

del decreto legislativo n. 261/99 – si è dimostrato troppo indeterminato e, quindi, non sufficientemente idoneo a consentire una valutazione della diffusione e della razionale localizzazione sul territorio nazionale dei punti di accesso alla rete postale ed, in particolare, degli uffici postali.

Allo scopo di superare tale indeterminatezza lo schema di contratto di programma 2006-2008 (attualmente all'esame del CIPE ai fini dell'approvazione) prevede che l'Autorità del servizio postale universale con particolare riferimento a quelli concernenti la distinzione degli uffici postali sul territorio, gli orari di apertura al pubblico degli sportelli in relazione alle prestazioni richieste, i tempi di attesa della clientela agli sportelli, in coerenza con gli impegni assunti nella Carta di qualità.

Tutto ciò finalizzato a richiedere alla società Poste un maggiore impegno in termini di qualità nella erogazione del servizio, garantendo all'utenza la possibilità di fruire dello stesso ad un buon livello.

E', pertanto, in fase di elaborazione uno schema di provvedimento che mira a definire i criteri per la distribuzione dei punti di accesso alla rete postale (uffici postali e cassette postali), il che consentirà al Ministero delle comunicazioni di fissare obiettivi di qualità del servizio postale anche in relazione alla accessibilità alla rete, ampliando in tal modo lo spettro degli indicatori di qualità di sottoporre al monitoraggio.

L'esecutivo in carica si è impegnato a rendere particolarmente performanti gli impegni di Poste italiane nell'ambito del nuovo contratto di programma 2006-2008 con lo scopo di migliorare la gestione finanziaria del fornitore del servizio universale senza intaccare le capillarità della rete soprattutto nelle zone economicamente meno remunerative, anche in vista della sfida imposta dalla imminente liberalizzazione del mercato postale.

In linea con tale orientamento si segnala, ad esempio, la recente adozione del decreto ministeriale 28 giugno 2007 concernente l'individuazione di parametri certi relativi alla distribuzione degli uffici postali e dei servizi sul territorio, nonché all'orario di apertura al pubblico degli uffici stessi nel periodo estivo, volto a superare l'annosa questione dei disagi derivati all'utenza a seguito

della chiusura di uffici postali, ovvero della rimodulazione degli orari di apertura degli stessi nel periodo estivo finora attuata in un contesto di indeterminatezza normativa e di mancanza di criteri certi cui fare riferimento.



Il Ministro