

# SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XVI LEGISLATURA —————

**Doc. CXIII**  
**n. 3**

## RELAZIONE

SULLO STATO DI ATTUAZIONE DEGLI OBIETTIVI  
PREVISTI DAL CONTRATTO DI PROGRAMMA  
STIPULATO CON LA SOCIETÀ POSTE ITALIANE SPA

(Anno 2011)

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

**Presentata dal Ministro dello sviluppo economico**

(PASSERA)

—————  
**Comunicata alla Presidenza il 1° ottobre 2012**  
—————



## RELAZIONE

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

### **PREMESSA**

La presente relazione, riferita all'anno 2011, 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 affidataria 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).

Con il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, coordinato con la legge di conversione 22 dicembre 2011, n. 214, è stata disposta il trasferimento delle funzioni di regolamentazione e vigilanza in materia postale dalla soppressa Agenzia nazionale per la regolamentazione del settore postale all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

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 (FSU) e  $n$  il numero di giorni entro cui è effettuato il recapito.

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'Autorità di settore 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, l'attività di monitoraggio è stata affidata alla Società IZI S.p.A. con contratto stipulato in data 19 maggio 2008, scaduto il 30 giugno 2011 e successivamente prorogato per ulteriori 2 anni, fino al 30 giugno 2013.

L'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). 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 dal FSU, le *performance* conseguite dalla Soc. Poste Italiane relativamente all'anno 2011 sono di seguito rappresentate.

#### **POSTA NON MASSIVA: OBIETTIVI DI QUALITÀ E RISULTATI CONSEGUITI NELL'ANNO 2011**

Con i decreti ministeriali 1 ottobre 2008 - pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 242 del 15 ottobre 2008 - e 23 novembre 2009 - pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 280 del 1 dicembre 2009 - sono stati fissati 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. 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<sup>1</sup>, sia a livello regionale<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.

Con il contratto di programma fra il Ministero dello sviluppo economico, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, e Poste Italiane S.p.a. per il periodo 2009/2011 (GU n. 117 del 21-5-2012 ) – approvato *ex lege* dalla legge 12 novembre 2011, n. 183, fatti salvi gli adempimenti previsti dalla normativa UE in materia – gli obiettivi di affidabilità sono stati rideterminati al 98% (J+3, J+5).

Con il decreto ministeriale 20 maggio 2011 (G.U. n. 174 del 28-7-2011) è stato parzialmente modificato il decreto ministeriale 23 novembre 2009 limitatamente al pacco ordinario, rideterminandone l'obiettivo di qualità da J+5 a J+3 (94%).

Gli obiettivi 2011 e i risultati conseguiti nell'anno sono riportati nelle tabelle seguenti:

*A livello nazionale*

POSTA NON MASSIVA	ANNO 2011	
	J+1	J+3
obiettivi di qualità	89,00%	98,0%
risultati conseguiti	94,7%	99,7%
scostamento	+5,7%	+1,7%

*a livello nazionale per tipologia di tratta*

Tipologia tratte	Obiettivo (J+1)	Risultati (J+1)	Scostamento
Tratte urbane	89,5%	97,2%	+7,7%
Tratte provinciali	86,0%	93,3%	+7,3%
Tratte regionali	89,0%	95,9%	+6,9%
Tratte extraregionali	87,5%	92,4%	+4,9%

*a livello regionale*

Regione	Obiettivo (J+1)	Risultati (J+1)
Abruzzo	85%	95,48%
Basilicata	85%	89,87%
Bolzano	85%	94,03%
Calabria	85%	98,32%
Campania	85%	89,80%
Emilia	85%	96,92%
Friuli	85%	94,31%

Lazio	85%	98,14%
Liguria	85%	97,98%
Lombardia	85%	91,65%
Marche	85%	97,96%
Molise	85%	97,97%
Piemonte	85%	94,63%
Puglia	85%	98,26%
Sardegna	85%	95,13%
Sicilia	85%	97,70%
Toscana	85%	95,81%
Trento	85%	98,37%
Umbria	85%	90,04%
Valle d'Aosta	85%	94,30%
Veneto	85%	95,56%

#### **POSTA REGISTRATA (RACCOMANDATE, ASSICURATE E PACCO ORDINARIO): OBIETTIVI 2011 E RISULTATI CONSEGUITI**

Per quanto concerne i servizi di 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 dai succitati decreti 23 novembre 2009 e 20 maggio 2011, e i risultati conseguiti nell'anno 2011 sono di seguito riportati:

	Posta raccomandata		Posta assicurata		Pacco ordinario
	J+3	J+5	J+3	J+5	J+3
obiettivi di qualità	92,5%	98,0%	94,0%	98,0%	94,0%
risultati conseguiti	93,8%	98,3%	98,9%	99,8%	97,6%
scostamento	+1,3%	+0,3%	+4,9%	+1,8%	+3,6%

I dati sopra esposti evidenziano una lieve divergenza in relazione all'obiettivo J+5 della corrispondenza raccomandata, compensato dal risultato conseguito in riferimento all'obiettivo J+3. Risultano peraltro ampiamente conseguiti gli altri obiettivi concernenti i servizi di corrispondenza assicurata e di pacco ordinario.

**OBBLIGHI RELATIVI AI RECLAMI DEGLI UTENTI**

Il contratto di programma regola tra l'altro gli obblighi del Fornitore del servizio universale relativamente alla trattazione dei reclami degli utenti, per i quali è tenuto alla puntuale attuazione di procedure trasparenti, semplici e poco onerose, ivi comprese le procedure conciliative in sede locale. Tali procedure sono fissate nella Carta della Qualità del servizio pubblico postale.

Al riguardo il FSU ha elaborato le relazioni semestrali relative all'anno 2011 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 disservizio (ritardato recapito, perdita dell'invio, danneggiamento, funzionamento degli uffici postali). Dai dati forniti 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.

Nell'ottica infine del miglioramento costante della qualità del servizio postale, la Società affidataria del servizio universale intrattiene rapporti 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.

**VIGILANZA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO POSTALE UNIVERSALE: INIZIATIVE INTRAPRESE DALL'AMMINISTRAZIONE NEL 2011**

In conformità a quanto stabilito dal DM 28 giugno 2007 è proseguita l'attività concernente la verifica del rispetto degli standard minimi di servizio negli uffici postali, di seguito riportati, 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.

Al riguardo il piano di rimodulazione 2011 presentato da Poste Italiane S.p.A. ha interessato 1.543 UP a fronte dei 1.556 previsti in fase di pianificazione. A differenza degli anni precedenti nell'anno in esame non si sono registrati casi di rimodulazioni non rientranti nella pianificazione.

In particolare, dalle attività di rilevazione effettuate dall'organismo indipendente incaricato (IZI SpA) è emerso che gli uffici postali sottoposti a rimodulazione degli orari e/o dei giorni di apertura nel periodo estivo sono risultati 47, pari a circa il 4,9 % del campione scelto per la verifica (n. 967 UP).

Sulla base delle criticità riscontrate dall'attività di monitoraggio, questa Amministrazione ha richiesto puntuali elementi informativi ed ha sollecitato il FSU ad adottare misure idonee al superamento dei disservizi rilevati.

Inoltre, nell'ottica del miglioramento del servizio postale, gli uffici centrali e periferici dell'Amministrazione hanno esercitato la prevista attività di vigilanza e controllo sul rispetto degli obblighi del Servizio universale, nonché degli obblighi derivanti dall'espletamento dei servizi soggetti a licenza individuale e autorizzazione generale.

Al riguardo, nel corso del 2011 sono stati effettuati dai competenti Ispettorati Territoriali 1.391 accertamenti, suddivisi per tipologia di disservizio, e conseguentemente emessi 88 verbali di contestazione, concernenti in particolare irregolarità nella distribuzione della corrispondenza, segnalate sia da utenti privati sia da istituzioni locali ed organismi pubblici in diverse aree del Paese.

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

*ad interim*

Ing. Francesco TROISI

