

CAMERA DEI DEPUTATI
Presso IX Commissione Trasporti, Poste e Telecomunicazioni

ATTO DEL GOVERNO N. 128
“Schema di contratto di programma 2020-2024
tra il Ministero dello sviluppo economico e la società Poste italiane Spa”

Audizione U.Di.Con. del 29 ottobre 2019

Con presente documento U.Di.Con., membro del CNCU, si pregia di intervenire in relazione all’esame dell’Atto di Governo n. 128 *“Schema di contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello Sviluppo Economico e la società Poste Italiane Spa”* e porge i ringraziamenti per l’attenzione che codesta IX Commissione della Camera dei Deputati pone a favore delle parti interessate.

U.Di.Con. ritiene utile condividere elementi di conoscenza e di valutazione in merito all’Atto di Governo in esame, nell’interesse esclusivo della tutela dei consumatori, e con tale intento espone il proprio punto di vista e le proprie riflessioni.

Preliminarmente esprime apprezzamento e giudizio positivo in merito alla formulazione complessiva dello schema di contratto. Contestualmente, però, ritiene sarebbe opportuno delineare in modo più esplicito la necessità di garantire maggiore efficienza in determinati servizi che allo stato risultano carenti.

In modo particolare si fa riferimento alla consegna della posta massiva in merito alla quale si riscontrano notevoli ritardi. Certamente è verosimile che la tardiva consegna al consumatore in molti casi non sia imputabile a Poste, ma è evidente che, per trasparenza, sarebbe utile

poter monitorare tali spedizioni prevedendo, ad esempio, un dettagliato resoconto periodico che la Società dovrebbe fornire al Ministero e all'Autorità.

Un altro concreto problema è la notifica degli atti giudiziari che come notorio sono oggetto di inefficienza con risvolti negativi e lungaggini a carico del consumatore.

Ciò evidenziato si rileva ulteriormente quanto segue.

Con riferimento all'art. 2 appare ampia la formulazione comma 2 *“la Società assicura la fornitura su tutto il territorio nazionale delle prestazioni comprese nel servizio universale (...), delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale, nonché delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva e della carta della qualità dei servizi postali, nel rispetto degli obiettivi di qualità concernenti i tempi di recapito degli invii postali definiti dall'Autorità”* .

Ebbene, in merito sarebbe utile prevedere in capo alla Società un obbligo di riferire periodicamente al Ministero e all'Autorità i dati utili per dimostrare di aver garantito l'efficienza del servizio ed il rispetto dei tempi di recapito.

Idonea prova dovrebbe fornire in merito al rispetto delle esigenze essenziali del servizio postale indicate all'art. 2 comma 4 soprattutto per quanto concerne la protezione dei dati personali. C'è il rischio, infatti, che soprattutto nei centri più piccoli ove il servizio di consegna è molto rallentato, la corrispondenza rimanga in attesa di smistamento per molto tempo ed in luoghi non sicuri, privi della necessaria sorveglianza.

Positiva la previsione di cui all'art. 2 comma 6 in merito alle valutazioni con le autorità locali relativamente alla rete degli uffici postali; positiva altresì la previsione che Poste fornisce adeguata informazione degli interventi previsti, sia all'ente locale interessato sia al Ministero. Sul punto sarebbe opportuno però prevedere sempre l'incontro tra la Società e i rappresentanti degli enti territoriali, i quali possono certamente esplicitare le concrete necessità e le manchevolezze riscontrate a livello locale.

Con riferimento all'art. 3 ed anche all'art. 5 si osserva che ad ogni impegno assunto da Poste "La Società si impegna" dovrebbe corrispondere un onere della stessa di fornire, nei tempi che il Ministero riterrà, i dovuti riscontri circa l'adempimento degli impegni stessi.

Con riferimento all'art. 5 comma 8 che recita *"Con l'obiettivo di rafforzare l'offerta di servizi rivolti ai cittadini in "digital divide" o residenti nelle aree interne o meno densamente popolate e di assicurare condizioni ottimali di accesso ai servizi nei piccoli Comuni, la Società si impegna, nei Comuni con popolazione residente fino a 5.000 abitanti a: (...)"*.

Ebbene, tale previsione appare ingiusta e discriminatoria soprattutto in merito al superamento delle barriere architettoniche, che riguardano tutti i disabili e non solo coloro che vivono in un comune con meno di 5.000 abitanti. Certamente anche gli altri servizi elencati nel citato comma 8 dovrebbero essere garantiti ovunque indipendentemente dalla densità della popolazione.

Infine, si rileva che sarebbe utile, in caso di riscontrate inefficienze, del servizio porre in essere interventi di tutela adeguati alla misura della violazione e più incisivi della sanzione amministrativa la quale, considerate le dimensioni della Società, potrebbe non avere efficacia deterrente.

U.Di.Con. premessa la propria approvazione nel complesso, dell'Atto di Governo n. 128, sottopone al vaglio di codesta spett.le Commissione il contenuto del presente documento, con l'auspicio che le riflessioni esposte siano tenute in considerazione e ritenute utili e meritevoli di concreta valutazione, nell'interesse dei consumatori che usufruiscono dei servizi di Poste Italiane.

Roma, 29/10/2019

U.Di.Con.
Presidente Nazionale
Dott. Denis Domenico NESCI

