



**Unione
nazionale
comuni comunità
enti
UNCEM montani**

Audizione alla IX Commissione della Camera dei Deputati di rappresentanti di UNCEM, in relazione all'esame dell'atto del Governo n. 128 - Schema di contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello sviluppo economico e la società Poste italiane Spa.

5 novembre 2019

Uncem, l'Unione dei Comuni, delle Comunità e degli Enti montani, ha avviato da due anni un percorso di positivo dialogo con la società Poste Italiane Spa.

Dialogo che è cresciuto in particolare nell'ultimo anno, a partire dall'evento "Sindaci d'Italia" che ha visto il 26 novembre 2018 oltre 3000 Sindaci italiani alla Nuvola dell'Eur, a Roma. Poste ha voluto, da quel giorno, puntare sui piccoli Comuni per costruire nuovi servizi e un nuovo modello di rapporto tra l'azienda e il Paese, che vede nei Comuni la rete e il tessuto connettivo. È passato un anno e dieci giorni fa, il 28 ottobre 2019, 4000 Sindaci sono tornati alla Nuvola per verificare se Poste avesse o meno rispettato gli impegni. E per chiedere all'Azienda di definire nuovi percorsi. Poste ha investito sui piccoli Comuni non certo quale associazione di volontariato, bensì come operatore al quale è affidato il Servizio postale universale e anche quale operatore economico - per altri servizi di interesse pubblico e generale - che deve fare business, utili, grazie a un forte, rinnovato legame con i territori, imprescindibile. A dimostrazione che si possono aumentare fatturati e utili non nonostante i territori rurali e i Comuni "a bassa densità territoriale", bensì insieme ad essi, concordando percorsi e strategie. Un ottimo modello anche per altri player, dell'energia, delle telecomunicazioni, dei trasporti, del welfare. Nessuna smobilitazione e nessun abbandono, ma un patto per portare nuovi servizi nelle zone interne e montane del Paese.

Su tre pilastri Uncem ha voluto stringere un nuovo rapporto con Poste Italiane:

1 La fiducia dei cittadini, con gli Amministratori, nell'azienda. La fiducia è quella che ci fa essere soddisfatti per la decisione di Poste di non effettuare nuovi tagli di uffici e di orari nella rete sui territori, adempiendo alla normativa vigente.

2 La capillarità dei servizi è quella che va mantenuta anche correggendo scelte errate del passato con troppe chiusure a giorni alterni e troppe consegne di corrispondenza e giornali ridotta a dieci giorni al mese nei piccoli centri.

3 Innovazione è quella che ci permette oggi di traguardare il futuro e non solo rimpiangere l'organizzazione dei servizi del passato. Dobbiamo interpretare il cambiamento e soprattutto la digitalizzazione dei prodotti e dei processi. In questo cambiamento, sappiamo che dieci anni di crisi economica hanno riposizionato ruoli e impegni dei sistemi territoriali, dei distretti.



**Unione
nazionale
comuni comunità
enti
UNCEM montani**

Oggi, le aree montane non sono più il residuo, il margine di un impero. Bensì sono aree libere dove costruire nuove opportunità, dove si sperimentano – con il sistema di Enti locali – nuovi modelli di erogazione dei servizi e costruzione di opportunità di sviluppo sociali ed economiche.

Negli ultimi trent'anni, il legame di Poste con i territori, Comuni e Comunità, ha vissuto fasi anche complesse e non facili. Abbiamo sofferto con i Sindaci e i cittadini dei piccoli Comuni per una serie di cambiamenti organizzativi che nell'ultimo decennio Poste ha attuato.

Non sempre ci siamo capiti. Ci siamo talvolta anche scontrati. Ma abbiamo come Uncem sempre cercato il dialogo e non la contrapposizione. Poste Italiane è cambiata, come molte altre imprese che hanno colto le opportunità delle liberalizzazioni del mercato.

Poste fino a qualche anno fa ha chiuso uffici, limitato orari di apertura, ridotto la distribuzione della corrispondenza. Oggi Poste si impegna a rispettare i punti cardine del Servizio postale universale:

- lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione dei pacchi postali fino a 10 kg;
- i servizi relativi agli invii raccomandati e agli invii con valore dichiarato;

Il Servizio postale universale deve essere assicurato per almeno cinque giorni a settimana e garantire almeno una raccolta e una distribuzione al domicilio degli utenti degli invii postali. Le notificazioni e comunicazioni a mezzo posta degli atti giudiziari - che sono state escluse dal 2017 dal Servizio postale universale - Uncem ritiene debbano essere recapitate efficacemente e in tempi corretti dagli operatori che ne hanno facoltà, in conformità alle prescrizioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

LA CHIAVE DI VOLTA: LA LEGGE 158

L'approvazione della legge sui piccoli Comuni 158 del 2017 ha permesso il cambio di paradigma nei rapporti tra Poste e territori. Mancano ancora i decreti attuativi, ma questo non ferma l'opportunità di attuare parti importanti della legge.

Poste ne ha dato la conferma in quanto scritto nel piano Deliver 2022. Il nuovo patto degli Enti locali con Poste, sancito a fine 2018, conferma quanto il legislatore ha scritto all'articolo 9 della 158:

"I piccoli Comuni, anche in forma associata, d'intesa con la Regione, possono proporre iniziative volte a sviluppare, anche attraverso l'eventuale ripristino di uffici postali, l'offerta complessiva dei servizi postali, congiuntamente ad altri servizi, valorizzando la presenza capillare degli uffici postali appartenenti al fornitore del servizio postale universale".

Poste deve rispondere anche alla Risoluzione del Parlamento europeo che nel 2017 ha bocciato la distribuzione a giorni alterni. Questo il monito di Bruxelles: "Il servizio universale deve continuare a essere fornito nella misura massima, cioè deve almeno comprendere consegna e ritiro per cinque giorni a settimana per ogni cittadino europeo. Inoltre, al fine di soddisfare l'obbligo di



**Unione
nazionale
comuni comunità
enti
UNCEM montani**

servizio universale è importante mantenere ben funzionanti le reti postali, con un numero sufficiente di punti di accesso nelle regioni rurali, remote o scarsamente popolate”.

Poste - va ricordato non può chiudere uffici postali situati in Comuni rurali che rientrano anche nella categoria dei Comuni montani, ai sensi della delibera AgCom 342/14/CONS, del 26 giugno 2014 che interviene sulla materia dei punti di accesso.

QUALI NUOVI SERVIZI

Uncem crede nelle nuove opportunità e nei nuovi servizi di Poste.

I vertici dell'azienda hanno accolto - un anno e mezzo fa, e attuato negli ultimi 12 mesi - le proposte fatte da Uncem, che non sono parte del servizio postale universale ma che sono di particolare interesse per gli Enti locali più piccoli e per i territori montani:

- Tesorerie e gestione dei tributi per i Comuni: da anni i Comuni ne hanno bisogno. Una gestione integrata dei servizi, vista anche la smobilitazione e il rifiuto di molti istituti di credito. Sbloccate nella legge di bilancio 2019, oggi è necessario una norma di coordinamento che ne permetta l'erogazione anche nelle Unioni di Comuni e nelle Unioni montane.
- Postino telematico e operatore polivalente: permettono una migliore gestione degli uffici e della distribuzione della corrispondenza. Poste ha iniziato - su proposta Uncem - a lavorare sul postino telematico, “a chiamata”, e ribadiamo la necessità di "operatori polivalenti" che possono fare, nella stessa giornata, tutta la settimana, attività di sportello e consegna della corrispondenza.
- Uffici postali multiservizio: vorremmo costruirli con Poste in particolare nei Comuni (200 in Italia) rimasti senza un negozio o dove la desertificazione commerciale è un'emergenza.

Su alcuni servizi può aiutarci anche la programmazione europea con i fondi delle Agende digitali regionali e nazionali, in accordo con Agid.

Ecco alcuni servizi che potrebbero “entrare” negli uffici dei piccoli Comuni, non remunerati dal Servizio postale universale, ma su investimento dell'azienda:

- a. Servizi di front office per l'accettazione di documenti e il disbrigo di pratiche in genere (es. pagamento di ticket sanitari, etc.);
- b. Servizi di pagamento presso la rete territoriale degli Uffici Postali, o attraverso canali o strumenti di pagamento più evoluti (web, mobile, carte di pagamento dedicate, etc.);
- c. Servizi di spedizione e ricezione pacchi;
- d. Logistica integrata;
- f. Servizi di comunicazione e promozione del territorio, in accordo con le Amministrazioni comunali e le associazioni Pro Loco;
- g. Internet point e co-working;
- h. Vendita di quotidiani e giornali;
- i. Logistica integrata del Farmaco.



**Unione
nazionale
comuni comunità
enti
UNCEM montani**

Poste ha, a nostro giudizio e dei Sindaci, rispettato gli impegni presi con i Comuni a novembre 2018 e ha portato nuovi servizi, presentando poi un primo rendiconto il 28 ottobre 2019.

In quell'occasione Uncem ha presentato nuove istanze d parte degli Enti locali che Poste Italiane ha raccolto e che trovano spazio nel nuovo Contratto di Programma 2020-2024, all'articolo 5 (prestazioni, escluse dal servizio universale, consistenti nei servizi al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni):

- gestione fisico/digitale delle istanze amministrative presentate dai cittadini, assicurandone l'accettazione in formato cartaceo presso gli uffici postali ovvero a domicilio tramite la rete dei portalettere, ai fini della successiva trasmissione in modalità digitale (full digital);
- consegna ai cittadini di documenti rilasciati dalle Pubbliche Amministrazioni;
- strumenti a supporto dello sviluppo dei servizi di e-government;
- applicazioni informatiche integrate nei processi delle pubbliche amministrazioni;
- servizi di emissione e di consegna di certificati e attestazioni;
- servizi di riscossione e pagamento;
- soluzioni tecnologiche per l' abbattimento del digital divide infrastrutturale;
- servizi a supporto di iniziative di e-procurement;
- supporto e assistenza verso la popolazione anziana per promuovere l'utilizzo di supporti informatici;
- servizi di logistica per centri urbani ed aree rurali;
- servizi di pagamento gratuiti e digitali (con 'pos') per esercizi commerciali e Comuni rurali e montani.

Poste nei piccoli Comuni, come da impegni condivisi con Uncem e Anci, definiti davanti ai Sindaci, si impegna anche, a proprie spese e con propri investimenti, a:

- portare in tutti i Comuni la connessione wi-fi gratuita presso almeno un ufficio postale;
 - proseguire il piano di installazione degli ATM presso gli uffici postali dei Comuni che ne facciano richiesta, secondo un piano operativo che sarà costantemente aggiornato;
 - offrire, alle amministrazioni che ne facciano richiesta, il servizio di tesoreria nel rispetto delle norme vigenti in materia;
 - presentare un piano di interventi strutturali finalizzato ad una sostanziale riduzione e, ove possibile, al completo superamento delle barriere architettoniche negli uffici postali;
 - assicurare, attraverso la corretta installazione di impianti di videosorveglianza, la messa in sicurezza delle persone, dei lavoratori e dei beni negli uffici postali.
- realizzare un incubatore di start-up per il settore della logistica.

Questi interventi - come Poste ha condiviso con Uncem - hanno 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.

Uncem è consapevole che tutte queste nuove proposte fatte a Poste - condivise, accettate - non potranno essere finanziate dall'Azienda con le risorse del Servizio postale universale.



**Unione
nazionale
comuni comunità
enti
UNCEM montani**

Riteniamo positivo Poste si impegni a valutare eventuali altre iniziative presentate dagli Enti ed Istituzioni territoriali, anche in forma associata, pervenute entro il 30 settembre di ogni anno, finalizzate al rafforzamento dell'offerta complessiva dei servizi in specifici ambiti territoriali, anche per valorizzare la capillarità degli uffici postali.

Il 28 ottobre alla Nuvola è anche stata presentata la nuova cassetta postale smart e i Sindaci hanno apprezzato la volontà di sostituire progressivamente le cassette di impostazione introducendo cassette di nuova generazione dotate di sensori per la misurazione degli invii.

I FRONTI APERTI

Nel quadro di questo nuovo patto dei Comuni con Poste, ridefinito il 28 ottobre 2019, vi sono alcuni fronti sui quali lavorare, al di fuori dal servizio postale universale, ma di interesse pubblico in particolare nei piccoli Comuni, nelle realtà montane e interne del Paese.

1. Nel quadro di incentivazione dell'uso della moneta elettronica, previsto dalla legge di bilancio 2020, Uncem ha chiesto a Poste di portare gratuitamente i pos agli esercizi commerciali. Tutte le imprese delle aree montane hanno grandi difficoltà con la fatturazione elettronica e le avranno con il nuovo scontrino elettronico e gli apparecchi digitali. Il patto con Poste deve includere anche questo. Il pos per i negozi dei 3800 Comuni montani italiani deve essere gratuito, con operazioni senza commissione.

2. Il personale degli uffici postali dei piccoli Comuni e impegnati nella distribuzione deve essere potenziato e rafforzato, stabilizzato, come richiesto anche dai rappresentanti sindacali. Questo anche per una migliore e più rapida distribuzione della corrispondenza, dei pacchi fino a 10 chilogrammi oggi inclusi nel servizio postale universale, delle raccomandate e dei giornali.

3. I servizi di tesoreria per gli Enti locali devono essere estesi anche alle Unioni di Comuni.

4. Vi è l'urgenza di migliorare la distribuzione dei giornali, quotidiani ma soprattutto settimanali regionali e locali. In molte Regioni, questi ultimi sono un asse fondamentale dell'informazione per i territori, per fasce di popolazione importanti, diverse. Non sempre la consegna avviene nei tempi adeguati. Gli abbonati ai quotidiani e ai settimanali devono sempre poter ricevere il giornale il giorno di uscita. Su questo fronte Uncem impegna Poste a un'azione migliorativa dell'attuale servizio.