

D.M. 28 GIUGNO 2007

Decreto del Ministro Gentiloni per i nuovi standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi

VISTO l'articolo 5 della legge 23 agosto 1988, n. 400, recante "Disciplina dell'attività di governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri";

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 recante "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" e, in particolare, l'articolo 2, comma 1 e comma 2, lettera l), e l'art. 21;

VISTO che ai sensi dell'articolo 3, comma 1, del già citato decreto legislativo n. 261/1999, le prestazioni del servizio postale universale sono fornite permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale e che, ai sensi del medesimo articolo 3, comma 3, la dizione "*tutti i punti del territorio nazionale*" trova applicazione secondo criteri di ragionevolezza, attraverso l'attivazione di un congruo numero di punti di accesso e che tale principio si coniuga con la continuità del servizio per la durata dell'intero anno;

VISTO, inoltre, l'articolo 12 del citato decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, che, al comma 1, prevede che "*L'Autorità di regolamentazione, al fine di garantire un servizio postale di buona qualità, stabilisce, sentito il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli utenti, gli standard qualitativi del servizio universale, adeguandoli a quelli realizzati a livello europeo, con riguardo ai tempi di istradamento e di recapito e alla regolarità ed affidabilità dei servizi...*";

VISTO il decreto del Ministro delle comunicazioni del 17 aprile 2000 riguardante la conferma della concessione del servizio postale universale alla Società Poste Italiane S.p.a., pubblicato nella Gazzetta ufficiale della Repubblica italiana 4 maggio 2000, n. 102;

VISTO il vigente contratto di programma 2003 – 2005 tra il Ministero delle Comunicazioni, di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze, e la Società per azioni Poste Italiane, approvato con decreto interministeriale 1° giugno 2004, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, S.O. 4 giugno 2004, n. 129, e, in particolare, l'articolo 4, comma 5, che prevede "*la Società, durante il periodo di vigenza del presente contratto, si impegna a individuare, d'intesa con l'Autorità di regolamentazione, ulteriori indicatori di qualità del servizio postale universale, con particolare riferimento a quelli concernenti l'adeguatezza degli orari di apertura degli sportelli rispetto alle prestazioni richieste, nonché l'equilibrata riduzione dei tempi di attesa del pubblico agli sportelli, in coerenza con gli impegni assunti nella Carta della qualità...*";

VISTO il decreto del Ministro delle Comunicazioni del 26 febbraio 2004, recante "*Emanazione della Carta della qualità del servizio pubblico postale*" e considerato che la predetta carta risponde ai principi sanciti in materia di servizio postale del decreto legislativo n. 261/1999;

VISTO il decreto del Presidente della Repubblica in data 17 maggio 2006, con il quale l'On. Paolo GENTILONI SILVERI è stato nominato Ministro delle Comunicazioni;

VISTO lo schema del nuovo contratto di programma, già concordato tra le parti, ed attualmente in fase di approvazione e, in particolare, la previsione di cui all'articolo 5, comma 3, che stabilisce che *"L'Autorità ... individua d'intesa con la Società, sentito il Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti, parametri relativi alla distribuzione degli uffici postali e dei servizi sul territorio, agli orari di apertura degli sportelli rispetto alle prestazioni richieste e ai tempi di erogazione del servizio in coerenza con gli impegni assunti nella Carta della qualità e alla luce delle risultanze di apposite indagini presso gli utilizzatori del servizio"* all'articolo 7, commi 4 e 5, in base ai quali la rimodulazione degli orari di apertura al pubblico degli uffici postali del periodo estivo deve essere preventivamente comunicata dalla Società all'Autorità;

CONSIDERATO che presupposto per garantire un servizio postale di buona qualità ai sensi del citato articolo 12 del decreto legislativo n. 261/1999 è il rispetto di standard di qualità relativi alla regolarità ed affidabilità del servizio, da assicurare su tutto il territorio nazionale, ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo n. 261/1999, anche relativamente al periodo estivo;

RITENUTO opportuno definire linee generali di intervento relative alle chiusure e alle rimodulazione degli orari di apertura al pubblico degli uffici nel periodo estivo che, anche tenendo conto delle esigenze organizzative di Poste Italiane S.p.A., consentano di assicurare un livello di offerta del servizio in linea con le esigenze della popolazione su tutto il territorio, ivi compresi i Comuni ad alta vocazione turistica;

RITENUTO altresì opportuno dare preventiva informazione all'Associazione Nazionale Comuni Italiani (ANCI);

SENTITO il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del citato decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261

DECRETA

Articolo 1

(Piano di rimodulazione delle aperture estive giornaliere ed orarie degli uffici postali)

1. Poste Italiane S.p.A. predispose, entro il 30 aprile di ciascun anno, uno specifico Piano di rimodulazione delle aperture estive, giornaliere ed orarie degli uffici postali, sulla base dei criteri di cui all'articolo 2, da comunicare preventivamente al Ministero delle Comunicazioni, che ne verifica la rispondenza agli standard di cui al medesimo art. 2. Il Piano di rimodulazione si riferisce esclusivamente al periodo 15 giugno – 15 settembre di ciascun anno.
2. Il Piano prevede :
 - a) una relazione illustrativa della proposta e l'individuazione degli uffici postali interessati alla rimodulazione estiva;

- b) per ciascun ufficio postale interessato alla rimodulazione, l'indicazione del Comune, della Provincia e della Regione di riferimento e il numero degli abitanti del Comune interessato;
- c) il numero degli uffici postali presenti nel Comune interessato;
- d) la distanza in chilometri tra l'ufficio postale più vicino regolarmente aperto e il confine del Comune dell'ufficio postale interessato alla rimodulazione estiva, nonché la copertura di tale distanza con il trasporto pubblico.

3. Entro il 15 maggio, il Piano di cui al comma 1 è trasmesso al Consiglio nazionale dei consumatori ed utenti e all'ANCI, i quali possono rendere parere nei successivi quindici giorni.

Articolo 2 **(Standard minimi di servizio)**

1. Il Piano di cui all'articolo 1 deve tener conto dei seguenti standard minimi di servizio:
 - a) nessuna rideterminazione giornaliera ed oraria di apertura al pubblico degli sportelli può essere applicata nel caso di uffici postali che sono presidio unico nel territorio di Comuni la cui popolazione è uguale o inferiore a 5.000 abitanti;
 - b) nessun provvedimento di limitazione giornaliera ed oraria di apertura al pubblico degli sportelli può essere adottato qualora il più vicino ufficio postale regolarmente aperto si trovi ad una distanza superiore a 10 km dai confini comunali e manchino adeguati collegamenti di trasporto pubblico;
 - c) nessun provvedimento di rimodulazione giornaliera ed oraria può comportare aperture inferiori a 3 giorni a settimana e a 18 ore settimanali;
 - d) nessuna riduzione giornaliera ed oraria di apertura al pubblico degli sportelli può essere applicata ai Comuni a prevalente vocazione turistica. Per tali Comuni è concordato con i Sindaci interessati un eventuale ampliamento dell'orario di apertura degli uffici postali, nel caso di un incremento pari almeno al 25% della popolazione effettivamente presente sul territorio durante il periodo estivo e in relazione alla domanda di traffico.

Articolo 3 **(Obblighi di informazione)**

1. Poste Italiane S.p.A. fornisce preventiva comunicazione ai Sindaci dei Comuni interessati dai provvedimenti di rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali.
2. Poste Italiane S.p.A. assicura la più ampia e chiara informazione sui servizi al pubblico; in particolare, nel caso di rimodulazione delle aperture, comunica tempestivamente all'utenza le variazioni di orario, gli uffici postali più vicini aperti e crea tutte le condizioni utili per facilitare l'accesso al servizio a tutte le categorie di cittadini. Poste Italiane S.p.A. utilizza tutti gli strumenti di informazione e contatto con il pubblico (quali mass-media locali, locandine all'interno degli uffici postali e comunali, sito Internet e call center) per garantire continuo aggiornamento e tempestività nelle informazioni fornite.

Articolo 4 **(Monitoraggio dell'attuazione del Piano)**

1. L'Autorità di regolamentazione del settore postale si riserva di effettuare verifiche periodiche, anche avvalendosi di un organismo specializzato indipendente selezionato dalla stessa Autorità.
2. Poste Italiane S.p.A., entro il 15 ottobre di ciascun anno, presenta all'Autorità di regolamentazione del settore postale un report relativo alla applicazione del Piano di cui all'articolo 1.
3. Gli oneri delle eventuali verifiche di cui al comma 1 e quelli relativi alla pubblicazione e diffusione, attraverso il sito Internet, dei risultati delle verifiche e del report di cui al comma 2 sono a carico di Poste Italiane S.p.A.

Articolo 5 (Sanzioni)

1. Poste Italiane S.p.A., in caso di violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio postale universale e dei servizi riservati, nell'ambito dell'attuazione del Piano di cui all'articolo 1, è sanzionata dall'Autorità di regolamentazione secondo quanto previsto dall'articolo 21 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 e dall'articolo 8 del decreto del Ministro delle Comunicazioni 17 aprile 2000.

Articolo 6 (Disposizione transitoria)

1. Per il periodo 15 giugno – 15 settembre 2007 restano in vigore gli standard minimi di cui al Piano di rimodulazione già concordato con Poste Italiane S.p.A. che prevede in particolare:
 - a) gli uffici postali che rappresentano presidio unico del Comune non sono soggetti a una apertura giornaliera ed oraria inferiore a 3 giorni a settimana e inferiore a 18 ore settimanali;
 - b) nei Comuni a prevalente vocazione turistica, possono essere concordati con i Sindaci eventuali ampliamenti degli orari per garantire il servizio in modo ottimale a fronte di un incremento di popolazione effettiva e in relazione alla domanda di traffico;
 - c) è garantita l'informazione preventiva e puntuale su ogni rimodulazione giornaliera e oraria di apertura al pubblico.

Articolo 7 (Disposizioni finali)

1. Le disposizioni del presente decreto non comportano nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica e sono attuate nell'ambito delle risorse previste a legislazione vigente.
2. Il presente decreto potrà essere modificato, d'intesa con Poste Italiane S.p.A., nel caso di innovazioni tecnologiche che comportino significative modifiche dei processi organizzativi di Poste Italiane S.p.A.

Il presente decreto sarà trasmesso ai competenti Organi di controllo.

Roma,

Paolo GENTILONI SILVERI