

Posteitaliane

Relazione illustrativa

al piano di rimodulazione estiva degli Uffici Postali

ANNO 2021

Roma, 3 maggio 2021

RELAZIONE ILLUSTRATIVA
AL PIANO DI RIMODULAZIONE ESTIVA DEGLI UFFICI POSTALI
ANNO 2021

PREMESSA

Il presente Piano è redatto da Poste Italiane in un contesto del tutto straordinario, caratterizzato da un'emergenza sanitaria, in atto ormai da oltre un anno, che rende oltremodo difficoltosa un'attività di pianificazione della rimodulazione degli orari degli uffici postali per i prossimi mesi estivi.

L'incertezza dell'andamento della curva epidemiologia, e le correlate misure governative, volte a contemperare l'esigenza di ridurre al massimo la circolazione del virus e di mitigare gli impatti della pandemia sul tessuto economico/sociale del Paese, caratterizzerà verosimilmente anche i prossimi mesi.

Il contesto di riferimento si presenta dunque, per taluni versi, anche più complesso rispetto a quello dei mesi estivi dello scorso anno, in funzione di una maggiore "estensione" del virus su tutto il territorio nazionale. Di tale complessità, in parte bilanciata dalla maggior flessibilità nella gestione della rete che la Società, in trasparenza e collaborazione con l'Autorità, ha mantenuto nel corso dell'ultimo anno, proprio allo scopo di mitigare gli impatti della pandemia sull'erogazione del servizio, tiene necessariamente conto il presente Piano.

Gli interventi pianificati, infatti, tengono conto della lieve contrazione della rete permanente di Poste Italiane in emergenza sanitaria, come da ultimo rappresentato con nota dello scorso 25 febbraio. Tali uffici postali, in quanto già interessati da interventi di carattere temporaneo, funzionali a gestire al meglio le inevitabili ricadute della pandemia sulle strutture e risorse di Poste italiane, non sono oggetto del presente Piano, in termini di ulteriori misure atte a ridurre l'operatività nel prossimo periodo estivo.

Il Piano è altresì redatto nel rispetto dei vigenti criteri in materia, che seppur dettati dal Regolatore in un contesto di ordinaria operatività della rete uffici postali, l'Azienda s'impegna

con forza a rispettare, salvo l'insorgenza di specifiche criticità, sulle quali saranno forniti tempestivi aggiornamenti.

I criteri adottati

Il presente Piano di rimodulazione degli orari degli uffici postali nel periodo estivo 15 giugno – 15 settembre 2021 è redatto in conformità ai criteri di cui al decreto del Ministero delle Comunicazioni del 28 giugno 2007 (c.d. Decreto "Gentiloni"), come integrato dalla delibera AGCom 293/13/CONS del 16 aprile 2013.

Le linee metodologiche di impostazione e di sviluppo del Piano assicurano la piena conformità agli standard minimi di cui all'art. 2 del citato Decreto, come integrato dalla delibera 293/13/CONS, e tengono conto della contrazione della domanda di servizi in tale periodo, nonché delle esigenze di un'efficiente gestione organizzativa, connessa ai costi di una rete di uffici postali estremamente capillare come quella di Poste Italiane.

A tale riguardo, va preliminarmente osservato che nel corso del 2020 si è registrata una riduzione media di clientela presso gli uffici postali di circa il 25% rispetto al 2019. Tale riduzione si è sostanzialmente mantenuta costante nel corso del 2021 e con ogni ragionevolezza si stima interesserà anche il prossimo periodo estivo¹. Nonostante tale previsione, le giornate di chiusura pianificate sono significativamente inferiori rispetto a quelle realizzate nel corso dell'estate del 2020.

Più in generale, il numero degli interventi proposti per i mesi di luglio e agosto 2021 è di gran lunga inferiore rispetto al numero di interventi pianificabile sulla base dei criteri vigenti dettati dalla regolamentazione.

In particolare, con specifico riferimento agli standard minimi previsti dalla regolamentazione di settore:

- a) nessun intervento è stato pianificato per gli uffici postali che sono presidio unico di comuni con meno di 5.000 abitanti (art.2, lett. a) del citato Decreto);
- b) non è stato pianificato alcun intervento negli altri comuni in cui l'ufficio postale più vicino, regolarmente aperto sulla base del consueto orario, dista più di 10 km dall'ufficio di riferimento. Anche per quest'anno, dunque, la scelta operata da Poste Italiane è più favorevole agli utenti rispetto a quanto strettamente previsto dal Decreto, ai sensi del quale sarebbe possibile una maggiore elasticità, atteso che il

¹ La contrazione della domanda di servizi è legata al contesto pandemico in corso, che spinge la clientela a recarsi in ufficio postale solo ove strettamente necessario, e a prediligere ove possibile il canale on line, nonché al costante impegno della Società nell'intraprendere ogni utile iniziativa atta a ridurre l'afflusso della clientela presso gli uffici postali (es. convenzione con l'Arma dei Carabinieri per la consegna delle pensioni a domicilio ecc.).

più vicino ufficio postale regolarmente aperto dovrebbe trovarsi entro 10 km dai confini comunali o anche a distanze maggiori, se presenti adeguati collegamenti di trasporto pubblico (art.2, lett. b);

- c) tutti gli interventi programmati garantiscono l'orario minimo di apertura degli uffici postali di 3 giorni e 18 ore settimanali (art.2, lett. c). Tale orario, come noto, è comprensivo del tempo immediatamente precedente e successivo a quello di accesso giornaliero al pubblico, necessario allo svolgimento delle operazioni di apertura e chiusura degli uffici stessi, che - ai sensi dell'art. 2 comma 7 del Contratto di programma 2020-2024 - è quantificato in 1 ora al giorno, per un totale di 3 ore settimanali.

Inoltre, come di consueto, gli uffici postali che nel corso di tutto l'anno osservano, nel rispetto del Decreto Ministeriale 7 ottobre 2008 ², un orario inferiore a 3 giorni e 15 ore settimanali di apertura al pubblico -standard altresì definito dal Decreto 28 giugno 2007, quale vincolo alla rimodulazione oraria degli uffici postali per il periodo estivo-continueranno a osservare, anche nel periodo estivo, il medesimo orario al pubblico, essendo stata esclusa ogni ulteriore contrazione nell'orario settimanale, anche in ipotesi di flessioni sensibili della effettiva domanda di servizi da parte della clientela.

In aggiunta, con specifico riferimento ai criteri di cui alla lettera d) del Decreto 28 giugno 2007, come integrati con delibera 293/13/CONS, si osserva quanto segue.

Poste Italiane, nell'ottica di una proficua collaborazione e semplificazione dei rapporti con le Regioni e gli Enti locali competenti, ha tenuto conto, per la definizione della lista degli UP da escludere dal piano degli interventi per il periodo estivo 2021, della documentazione già prodotta dagli stessi ai fini dell'accertamento del possesso del requisito della prevalente vocazione turistica. Sulla base delle suddette evidenze, sono stati individuati 568 uffici postali per i quali risultano accertati tutti e tre i requisiti di cui alla lett. d) del decreto Gentiloni, come integrato dalla delibera 293/13/CONS della "*prevalente vocazione turistica*" e che sono pertanto esclusi dal Piano di rimodulazione estiva (allegato 1). Per completezza, in allegato 1.a, si fornisce altresì, l'elenco di tutti gli uffici postali ubicati in Comuni con percentuale di posti letto superiore al 20%, con dettaglio della produzione postale e delle delibere regionali.

Inoltre, fermo il rispetto dei suddetti standard, gli interventi di rimodulazione sono stati definiti tenendo conto anche di ulteriori parametri volti a favorire ancor di più l'accessibilità ai servizi da parte della clientela, soprattutto nel contesto emergenziale in corso. In particolare, si è

² Decreto Ministeriale 7 ottobre 2008 recante "*criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica*".

posta speciale attenzione nel pianificare chiusure “a scacchiera”, per garantire un’offerta continua sull’arco dell’intera settimana sul medesimo territorio comunale.

Da ultimo, elemento di particolare rilevanza, le chiusure programmate sono state concentrate integralmente nei mesi di luglio e agosto, escludendo del tutto i pur possibili interventi nei mesi di giugno e settembre.

Per effetto dei suddetti criteri, gli uffici postali oggetto di rimodulazione degli orari nel periodo estivo 2021 risultano essere complessivamente 2.437 (Allegato 2).

Nella tabella che segue è riportata la distribuzione territoriale degli interventi pianificati per Regione:

Regione	N° UP potenzialmente oggetto di rimodulazione estiva 2021
Abruzzo	78
Basilicata	35
Calabria	110
Campania	247
Emilia Romagna	176
Friuli Venezia Giulia	46
Lazio	134
Liguria	79
Lombardia	399
Marche	55
Molise	19
Piemonte	150
Puglia	69
Sardegna	59
Sicilia	173
Toscana	293
Trentino Alto Adige	20
Umbria	101
Valle d'Aosta	0
Veneto	194
Totale	2437

Gli uffici interessati dal Piano chiuderanno mediamente 8 giornate nell’arco del periodo di riferimento.

Si precisa che per il 40% degli UP interessati, il Piano prevede al massimo 5 giornate di chiusura, mentre sale a circa 53% la percentuale degli uffici per i quali si prevedono al massimo 6 giornate di chiusura. Inoltre, in 209 UP si prevede una sola giornata di chiusura, nell'intero periodo di riferimento.

Al contempo, gli uffici maggiormente impattati dalla manovra (complessivamente 73 UP pari al 3% di quelli coinvolti dal Piano), sono tutti ubicati in contesti nei quali è presente almeno un altro ufficio.

Si precisa altresì che il numero maggiore di chiusure si concentra nel mese di agosto (70% delle giornate complessive), ovvero nel periodo in cui il calo della domanda è più marcato.

Per completezza, come di consueto si fornisce l'elenco degli Uffici Postali ubicati all'interno di sedi istituzionali o particolari (es. tribunali, caserme, ecc.) che nei mesi estivi si dovranno necessariamente conformare alle chiusure programmate delle sedi ospitanti (allegato 3).

Da ultimo si rammenta che, come di consueto, non sono inseriti nel Piano gli eventuali interventi sul turno pomeridiano degli uffici il cui servizio è normalmente articolato sul doppio turno, che esulano dall'ambito di applicazione della vigente regolamentazione in materia.

Considerata la capillarità della rete, articolata su circa 13.000 uffici postali nel territorio nazionale, il presente Piano è suscettibile – in sede di applicazione – di minimi margini di flessibilità, per la possibile insorgenza di fattori imprevedibili e contingenti, ciò a maggior ragione per il Piano estivo 2021 che, come sopra detto, potrebbe subire degli assestamenti legati agli impatti sulla rete dell'attuale situazione epidemiologica.

Naturalmente, la Società continuerà a tenere costantemente aggiornata codesta Autorità in ordine allo stato del servizio e all'assetto della propria rete nel corso dell'emergenza sanitaria, attraverso specifiche e puntuali informative.

Gli obblighi informativi

Per quanto concerne gli obblighi informativi facenti capo alla Società in relazione all'attuazione del Piano estivo, gli interventi di rimodulazione oraria saranno preventivamente comunicati ai Sindaci dei comuni interessati con apposita comunicazione, nel rispetto di quanto previsto all'art. 2, comma 2 della citata delibera 293/13/CONS, almeno 10 giorni prima della data di effettiva implementazione dell'intervento di rimodulazione.

Effettuata la comunicazione verso il Sindaco, Poste Italiane si impegna a comunicare tempestivamente all'utenza le variazioni d'orario, secondo quanto disposto dal Decreto 28 giugno 2007 il quale, in tema di "Obblighi di informazione", prevede espressamente che: "Poste

Italiane 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..." (art. 3).

La previsione di cui al citato Decreto dispone, infatti, un obbligo di comunicazione tempestiva delle rimodulazioni estive alla clientela, a valle dell'avvenuta comunicazione verso il Sindaco. Tanto precisato, si ribadisce l'impegno di Poste Italiane a garantire la più ampia e corretta comunicazione alla clientela degli interventi di rimodulazione nel periodo estivo, con il maggior preavviso possibile, conformemente a quanto previsto dal citato Decreto 28 giugno 2007.