

**COMMISSIONE IX**  
**TRASPORTI, POSTE E TELECOMUNICAZIONI**

**RESOCONTO STENOGRAFICO**

**INDAGINE CONOSCITIVA**

**2.**

**SEDUTA DI MARTEDÌ 13 DICEMBRE 2005**

PRESIDENZA DEL VICEPRESIDENTE FRANCO RAFFALDINI

**INDICE**

|   | PAG.    |   | PAG.                |
|---|---------|---|---------------------|
| <b>Sulla pubblicità dei lavori:</b>   |         | <b>Audizione di rappresentanti dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), dell'Unione delle province d'Italia (UPI) e dell'Unione nazionale comuni comunità enti montani (UNCHEM):</b> |                     |
| Raffaldini Franco, <i>Presidente</i> .....  | 2       | Raffaldini Franco, <i>Presidente</i> .  | 4, 5, 8, 9, 11, 12  |
| <b>INDAGINE CONOSCITIVA SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO FORNITO AGLI UTENTI E SUL PROCESSO DI LIBERALIZZAZIONE IN ATTO NEL SETTORE POSTALE</b> |         | Amalfitano Secondo, <i>Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI</i> .....  | 5, 8, 9, 10, 11, 12 |
| <b>Audizione di rappresentanti dell'Associazione nazionale piccoli comuni d'Italia (ANPCI):</b>   |         | Panattoni Giorgio (DS-U) .....  | 5, 8, 10, 11, 12    |
| Raffaldini Franco, <i>Presidente</i> .....  | 2, 3, 4 | <b>ALLEGATI:</b>  |                     |
| Manera Arturo, <i>Vicepresidente dell'ANPCI</i> ..  | 2, 4    | <i>Allegato 1:</i> Documentazione consegnata dai rappresentanti dell'ANPCI .....  | 14                  |
| Panattoni Giorgio (DS-U) .....  | 3, 4    | <i>Allegato 2:</i> Documentazione consegnata dai rappresentanti dell'ANCI e dell'UNCHEM ..  | 15                  |

**N. B. Sigle dei gruppi parlamentari: Forza Italia: FI; Democratici di Sinistra-L'Ulivo: DS-U; Alleanza Nazionale: AN; Margherita, DL-L'Ulivo: MARGH-U; Unione dei democratici cristiani e dei democratici di centro: UDC; Lega Nord Federazione Padana: LNFP; Rifondazione comunista: RC; Misto: Misto; Misto-Comunisti italiani: Misto-Com.it; Misto-La Rosa nel Pugno: Misto-RosanelPugno; Misto-Verdi-l'Unione: Misto-VU; Misto-Minoranze linguistiche: Misto-Min.linguist.; Misto-Liberal-democratici, Repubblicani, Nuovo PSI: Misto-LdRN.PSI; Misto-Popolari-UDEUR: Misto-Pop-UDEUR; Misto-Ecologisti democratici: Misto-ED.**

PRESIDENZA DEL VICEPRESIDENTE  
FRANCO RAFFALDINI

**La seduta comincia alle 12,10.**

*(La Commissione approva il processo verbale della seduta precedente).*

**Sulla pubblicità dei lavori.**

PRESIDENTE. Avverto che, se non vi sono obiezioni, la pubblicità dei lavori della seduta odierna sarà assicurata anche attraverso impianti audiovisivi a circuito chiuso.

*(Così rimane stabilito).*

**Audizione di rappresentanti dell'Associazione nazionale piccoli comuni d'Italia (ANPCI).**

PRESIDENTE. L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulla qualità del servizio fornito agli utenti e sul processo di liberalizzazione in atto nel settore postale, l'audizione di rappresentanti dell'Associazione nazionale piccoli comuni d'Italia (ANPCI).

Ricordo brevemente che l'indagine, deliberata dalla Commissione il 10 ottobre 2005, è volta ad approfondire le diverse tematiche del settore, tenendo conto in particolare del quadro normativo di riferimento, sia nazionale che comunitario, con specifico riguardo al processo di liberalizzazione del servizio e di valorizzazione del servizio postale universale in atto. L'indagine è stata, quindi, deliberata dalla Commissione con l'intento di fare il punto su tali tematiche e di promuovere ogni utile intervento, anche di carattere

legislativo, per assicurare una sempre crescente qualità del servizio postale fornito agli utenti.

Do la parola ai rappresentanti dell'ANPCI, ai quali porgo il benvenuto a nome della Commissione.

ARTURO MANERA, *Vicepresidente dell'ANPCI*. Ringrazio il signor presidente e tutti i componenti della Commissione, sia a titolo personale, sia a nome della presidente, la quale si scusa di non essere potuta intervenire, e di tutto il direttivo dell'ANPCI, che ha accolto con grande soddisfazione l'invito a partecipare ai lavori della Commissione.

Non intendiamo entrare nel merito di questioni che non conosciamo appieno. A noi preme rappresentare la difficoltà in cui si trovano i piccoli comuni che, in seguito al ridimensionamento del servizio, hanno visto aggravarsi i loro problemi, già consistenti, in questo ambito.

I problemi sono legati addirittura all'apertura degli sportelli. I 5.836 piccoli comuni d'Italia, in particolar modo i più piccoli, soffrono molto di questa condizione. Essi hanno già accettato ridimensionamenti consistenti — in molti casi, l'operatore unico —, ma la Società Poste italiane SpA non si accontenta e lascia prevedere che il servizio potrà subire ulteriori ridimensionamenti. Si parla addirittura di apertura degli sportelli a giorni alterni. In alcuni casi, si prevede l'obbligo di fatto che comunità montane o comuni singoli e associati acquistino pacchetti di servizio da Poste italiane SpA per garantire il servizio postale.

Questa situazione per noi è inaccettabile. Al riguardo, la nostra presidente si esprime, molto efficacemente, con l'espressione: « È ormai la linea del Piave, oltre la quale non possiamo più scendere ». Diver-

samente, rischieremmo di non avere più un servizio oppure, per ottenerlo, dovremmo comprarlo e poiché, come tutti sanno, oggi le casse comunali e di tutti gli enti locali sono particolarmente esauste, non solo non avremmo le capacità per farlo, ma non avremmo neanche la competenza.

Proponiamo, invece, che nella nuova convenzione, che il signor ministro dovrà stipulare con Poste italiane SpA, sia prevista l'obbligatorietà dell'ufficio postale in tutti i piccoli comuni d'Italia, con apertura tutti i giorni della settimana. Tra l'altro, in questi piccoli centri spesso i fruitori più esigenti e continui sono i pensionati, che individuano nelle Poste l'unica possibilità per depositare i risparmi di tutta una vita; pertanto essi devono poter disporre giornalmente delle loro risorse.

Abbiamo predisposto un documento molto sintetico, che descrive puntualmente le nostre condizioni e che affronta anche la questione del divario digitale: ad esempio, i piccoli comuni non potranno avere, neanche a lungo termine, la possibilità di disporre del digitale terrestre.

**PRESIDENTE.** La ringrazio, professor Manera. Do la parola ai colleghi che intendano porre quesiti o formulare osservazioni.

**GIORGIO PANATTONI.** Ringrazio il vicepresidente dell'Associazione nazionale piccoli comuni d'Italia; ho anche preso atto del documento che è stato presentato.

Premesso che siamo estremamente sensibili alla questione della presenza degli uffici postali, in generale in Italia e in particolare nei piccoli comuni, e sapendo che esiste il vincolo di tenere aperto almeno un ufficio postale in tutti i comuni italiani - ma questo non basta -, non ho però sentito dire quanti uffici postali, nei comuni e nelle frazioni, debbano rimanere aperti e chi sia chiamato a decidere della loro apertura e della loro chiusura. Noi riteniamo che il ruolo dell'Associazione nazionale piccoli comuni, dell'ANCI e in generale delle associazioni degli enti locali sia estremamente determinante, tuttavia

rileviamo una posizione molto debole su questi argomenti. Ci sono tante denunce, ma nessun atto.

Vorremmo conoscere la vostra opinione circa l'ipotesi di organizzare un incontro formale con Poste italiane, nel quale porre sul tappeto il problema della concertazione in merito alle decisioni che Poste italiane deve assumere riguardo all'apertura e alla chiusura di tutti gli uffici postali attualmente presenti nel paese, anche di quelli già chiusi o funzionanti ad orario ridotto, che costituiscono per i cittadini un grave ostacolo alla fruizione di un servizio sociale di grandissima rilevanza oggi in Italia.

Ci sono tanti esempi, nel nostro paese, di posizioni di questa natura. Vorrei citare la convenzione, in corso di stesura, seppur con tempi biblici, fra l'Associazione dei comuni di montagna e Poste italiane in Piemonte, a livello regionale, oppure l'iniziativa della provincia di Verbano Cusio Ossola per mettere in piedi un sistema di concertazione. Noi riteniamo che questo debba rappresentare un dato generale. Sugeriamo quindi che l'ANPCI, ma anche l'ANCI, con un sistema di concertazione che metta in campo tutti gli attori che devono partecipare a questo processo, pongano in maniera radicale il problema della concertazione con Poste italiane.

Noi non riconosciamo a Poste italiane il diritto di operare unilateralmente su un servizio sociale di questa natura. Vorremmo che anche l'Associazione dei piccoli comuni facesse lo stesso, non limitandosi a denunciare i fatti, che conosciamo bene; peraltro questo lo apprezziamo, ovviamente, essendo tutti schierati dalla stessa parte rispetto al cuore del problema. Siamo di fronte, tuttavia, a un problema istituzionale. È necessario andare al di là delle proteste e delle sensazioni e porre in atto strumenti di lavoro e di confronto, affinché questa situazione possa essere risolta in termini più soddisfacenti di quanto non accada oggi.

Abbiamo posto diverse volte il problema al ministero e ricordo che quest'ultimo, di diritto, deve partecipare a questi incontri: in primo luogo, perché l'ultimo

contratto di programma prevede che Poste italiane, prima di chiudere un ufficio postale, debba concordare l'operazione con il ministero; in secondo luogo, perché il Ministero delle comunicazioni è l'ente di controllo, l'autorità garante e, come tale, deve a maggior ragione essere seduto al tavolo di questa concertazione, che è assolutamente decisiva. Vorremmo quindi conoscere la vostra opinione su questi aspetti e sapere come ritenete di poter intervenire.

**PRESIDENTE.** Do nuovamente la parola al professor Manera per la replica.

**ARTURO MANERA, Vicepresidente dell'ANPCI.** Come prima dicevo, noi riteniamo il ministro impegnato a stipulare una nuova convenzione con Poste italiane SpA.

**GIORGIO PANATTONI.** Scusi se la interrompo, ma non esiste una convenzione con Poste italiane.

**ARTURO MANERA, Vicepresidente dell'ANPCI.** Ci deve essere un rapporto tra Poste italiane...

**GIORGIO PANATTONI.** Che io sappia, esiste una convenzione fra l'ANCI e le Poste, ma non fra il ministero e le Poste. In questo caso, viene stipulato un contratto di programma, con il quale si definiscono gli obblighi. Lei fa riferimento a questa seconda tipologia?

**ARTURO MANERA, Vicepresidente dell'ANPCI.** Sì, al contratto di programma. Il ministro ha l'obbligo, a nostro parere, di indicare le diverse questioni che abbiamo sollevato. Certamente non siamo contrari al fatto che in tale contratto di programma sia indicata anche la possibilità della concertazione, anche perché, al di là della posizione del ministero, alcune di queste condizioni devono essere esaminate in sede locale. Solo in sede locale, infatti, potrà essere chiarito come e quando ridimensionare o, comunque, assicurare il servizio.

Per quanto ci riguarda, abbiamo solo esposto alla Commissione la nostra posizione in tema di riduzione del servizio, che attualmente potrebbe essere attuata. Al momento tale decisione, con riferimento alla situazione piemontese, è stata solo rinviata. Infatti, nella regione Piemonte sono stati revisionati i centri postali delle varie città ed è stato stabilito un esubero di 296 unità, ma tali unità non sono state destinate a beneficio dei piccoli comuni. Oggi potrebbe accadere che quando l'operatore unico va in ferie non ci sia nessuno che lo possa sostituire. A fronte di tale situazione le Poste sono intenzionate ad assicurare l'apertura di quegli sportelli a giorni alterni oppure a ricorrere anche ad ulteriori riduzioni.

Noi riteniamo che debba essere il ministero, nel contratto di programma, a stabilire queste condizioni, trattandosi di un servizio particolarmente importante. Tra l'altro, abbiamo sostenuto che tale servizio potrebbe essere elencato fra quelli indispensabili, al pari dei servizi comunali elencati nel decreto del 1993; come tale, pertanto, esso deve essere assicurato tutti i giorni della settimana, per tutto l'anno.

**PRESIDENTE.** Ringraziamo il vicepresidente Manera per essere intervenuto. Autorizzo la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna della documentazione consegnata dai rappresentanti dell'ANPCI (*vedi allegato 1*).

Dichiaro conclusa l'audizione e sospendo brevemente la seduta.

**La seduta, sospesa alle 12,25, è ripresa alle 12,40.**

**Audizione di rappresentanti dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), dell'Unione delle province d'Italia (UPI) e dell'Unione nazionale comuni comunità enti montani (UNCEM).**

**PRESIDENTE.** L'ordine del giorno reca, nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulla

qualità del servizio fornito agli utenti e sul processo di liberalizzazione in atto nel settore postale, l'audizione di rappresentanti dell'Associazione nazionale dei comuni italiani (ANCI), dell'Unione delle province d'Italia (UPI) e dell'Unione nazionale comuni comunità enti montani (UNCCEM).

Ricordo brevemente che l'indagine, deliberata il 10 ottobre 2005, è volta ad approfondire le diverse tematiche del settore, tenendo conto in particolare del quadro normativo di riferimento, sia nazionale che comunitario, con specifico riguardo al processo di liberalizzazione del servizio e di valorizzazione del servizio postale universale in atto. L'indagine, quindi, è stata deliberata dalla Commissione con l'intento di fare il punto su tali tematiche e di promuovere ogni utile intervento, anche di carattere legislativo, per assicurare una sempre crescente qualità del servizio postale fornito agli utenti.

Prima di dare la parola ai rappresentanti dell'ANCI oggi presenti, avverto che i rappresentanti di UPI e UNCCEM non potranno prendere parte ai nostri lavori. Tuttavia essi si riservano di inviare eventualmente un documento scritto sui temi dell'indagine.

GIORGIO PANATTONI. Mi scusi, presidente, ma l'assenza dei rappresentanti di UPI e UNCCEM mi sorprende, considerata la gravità del problema che stiamo trattando. Non vorrei che dietro questa assenza si nascondesse un disinteresse rispetto ad un tema così critico e rilevante. Pregherei, dunque, la presidenza della Commissione di sottolineare che su temi di questa natura, nell'ambito di un'indagine conoscitiva di carattere parlamentare, sarebbe opportuno esprimere direttamente le proprie posizioni ed assumere i propri impegni.

PRESIDENTE. Sta bene.

Do la parola al dottor Secondo Amalfitano, sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI.

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli*

*comuni dell'ANCI.* Preliminarmente, anche in riferimento a quanto evidenziato prima, comunico che il presidente dell'UNCCEM, Enrico Borghi, mi ha pregato di rappresentarlo in questa sede, in quanto impossibilitato a partecipare all'audizione a causa di impegni precedentemente assunti. Peraltro, quale organismo che raggruppa prevalentemente comuni montani di piccole dimensioni, l'UNCCEM si sente in qualche modo fin troppo rappresentato da chi vi parla. Inoltre, la problematica in oggetto è stata più volte affrontata sinergicamente e comunemente; pertanto, la conoscenza dei punti dolenti è del tutto identica.

Prima di entrare nel merito della questione, ringrazio la Commissione per averci voluto ascoltare su un tema che noi riteniamo fondamentale, soprattutto per quanto riguarda le realtà di minore dimensione demografica. Solo per inciso, ricordo a me stesso e alla Commissione che stiamo parlando di due terzi delle municipalità italiane, equivalenti al 54 per cento del territorio. Questa parte di territorio è quella più disagiata e più disastrosa e che maggiormente necessita di un supporto infrastrutturale e strutturale quale il servizio postale.

Purtroppo dobbiamo registrare una serie di disfunzioni, che hanno portato a stati di agitazione in molti comuni d'Italia, in alcune regioni in particolare; non ultima, la regione Basilicata, che ha fatto ricorso ad azioni anche piuttosto clamorose per lamentare lo stato di disservizio. In linea generale, possiamo dire che Poste italiane ha organizzato il suo sistema di servizi in funzione delle macroesigenze e dei macronumeri delle aree metropolitane e dei grossi raggruppamenti urbani, sacrificando sull'altare dell'utile aziendale soprattutto le realtà di minori dimensioni demografiche.

Passando velocemente in rassegna i principali punti critici, la questione è che l'Ente Poste ha organizzato il proprio servizio su base informatica. Questo è un fatto estremamente positivo, ma a tale riguardo salta immediatamente fuori la grossa deficienza infrastrutturale esistente in Italia, in termini di reti di supporto per

la telematica presenti nei piccoli comuni. Ancora oggi esistono comuni non serviti dalla linea ADSL, che è la linea ad alta velocità e ad alta capacità di dati, con la conseguenza che allo sportello si registrano file infinite, perché il sistema procede con una lentezza esasperante. In questi casi sicuramente il precedente sistema meccanizzato era più efficiente. Tuttavia, non vogliamo un ritorno al passato, perché sarebbe una follia. Considerando le ultimissime innovazioni tecnologiche in ambiente *wireless*, si tratterebbe di ipotizzare un affrancamento di Poste italiane dall'infrastruttura offerta da Telecom o da altri soggetti, con il fine di supportare il proprio sistema autonomamente come molte realtà comunali già fanno.

Questo è un problema serio, che evidenzia un elemento conflittuale. Personalmente ho avuto modo di approfondire l'argomento anche con il ministro Stanca, a Milano, nell'ambito di un convegno, evidenziando come innovazione tecnologica spesso e volentieri, per alcune parti del paese, significhi arretratezza o comunque un passo indietro, anziché in avanti.

Altro aspetto è che Poste italiane, nell'ottica di ottimizzare l'efficienza del servizio e anche di economicizzarlo, ha centralizzato lo smistamento della corrispondenza. In una regione come la Campania — la prendo ad esempio perché è quella che conosco meglio, dal momento che ci vivo —, l'attività di smistamento è centralizzata a Napoli. Questo significa che una lettera o una raccomandata che deve rimanere nel paese, ad esempio a Ravello, va prima a Napoli e poi torna a Ravello. Se si considera che il percorso è già deficitario di per sé per l'esiguità e l'inadeguatezza delle strade, rese facilmente impraticabili dal maltempo, spesso si assiste alla situazione assurda per cui nel paesino dell'entroterra arriva più velocemente una raccomandata o una lettera inviata da Milano che quella proveniente dallo stesso paese.

La centralizzazione va bene, ma occorre almeno attribuire agli uffici postali periferici l'autonomia di mantenere nel

loro ambito la corrispondenza diretta al paese stesso. La centralizzazione in senso assoluto mi sembra una follia, in termini di organizzazione aziendale; essa risponde benissimo ai macronumeri, ma non alle esigenze dei piccoli centri.

Altre disfunzioni riguardano soprattutto gli uffici postali con un unico dipendente: ne esistono una miriade. Non è prevista un'organizzazione per sostituzioni immediate, di supporto, per assenze dovute a qualsiasi motivo, ad un malore improvviso o ad un'esigenza legata a fattori contingenti. Se, ad esempio, l'unica dipendente di un ufficio postale ha un bambino ammalato, che non può lasciare a nessuno, l'ufficio resta chiuso, in assenza di un automatismo di emergenza e di sostituzione. Questo è gravissimo.

Anche le organizzazioni sindacali hanno più volte evidenziato questi aspetti, perché spesso e volentieri i dipendenti sono costretti a mortificare le proprie esigenze, anche quelle fisiologiche, per non interrompere il servizio, soprattutto nel momento in cui, come potete immaginare, un ufficio postale è pieno di utenti, come in occasione dei pagamenti delle pensioni o quant'altro. In quei casi, il dipendente che in quel momento viene assalito da un'esigenza fisiologica si trova nell'impossibilità materiale di soddisfarla, non potendo mandare la gente fuori dall'ufficio, anche per evitare sommosse, che spesso e volentieri si verificano.

Al riguardo, come sindaci, registriamo spesso le richieste di intervento della polizia municipale. In molti casi nei piccoli comuni sono i sindaci stessi a dover intervenire, per svolgere una funzione di pubblica sicurezza, perché magari alcuni soggetti esagitati, dopo mezz'ora, un'ora, due o tre ore di fila, di fronte a un'interruzione del servizio, magari per un'esigenza fisiologica, danno i numeri. Purtroppo questa è la realtà che, ripeto, riguarda due terzi delle municipalità e il 54 per cento del territorio nazionale.

Vi sono altri aspetti che abbiamo registrato come assolutamente deficitari. Penso, ad esempio, all'istituzione del *call center* delle Poste italiane che, a quanto

pare, risulta non rispondere affatto alle esigenze; sembra infatti che la stragrande maggioranza delle istanze resti inevasa. Trattandosi, peraltro, di un servizio molto pubblicizzato dalle Poste, credo si possa parlare di un vero e proprio tradimento nei confronti dell'utenza, perché a fronte di una pubblicità straordinaria delle caratteristiche di questo *call center*, di fatto il sistema è assolutamente inefficiente e inefficace.

Vi sono poi le limitazioni contrattuali e le nuove norme sul pubblico impiego e sull'impiego in generale, che comportano un'altra situazione paradossale. Poste italiane utilizza a dismisura contratti provvisori e precari: ne deriva che il famoso postino viene sostituito con cadenza trimestrale e con una frequenza inaudita. Ciò non costituisce un problema per un'area urbanizzata o metropolitana, dove l'esistenza di numeri civici precisi e soprattutto un'impostazione a monte degli indirizzi facilitano l'espletamento del servizio. Diverso è il discorso per i piccoli comuni, dove la corrispondenza e il recapito di oggetti e documenti anche importanti spesso passano, purtroppo, attraverso una conoscenza personale del postino, che sopperisce alla mancanza dei numeri civici, alla sovrapposizione di nomi, e via dicendo. In questo caso, il continuo cambiamento del personale comporta la permanenza presso l'ufficio postale di quantitativi sempre maggiori di corrispondenza, anche di atti importanti. Spesso, dunque, si registra l'intervento dei vigili urbani, o degli uffici anagrafe, chiamati a dare indicazioni ad un postino che non riesce a venir fuori da un ginepraio determinato solo dalla sua ignoranza territoriale, della quale peraltro egli non ha colpa. Anche a questo riguardo, pertanto, si dovrebbe ipotizzare un'inversione di tendenza.

Altre disfunzioni si registrano nel sistema della modulistica. La centralizzazione di tale sistema comporta che spesso, negli uffici periferici, vi sia una mancanza di moduli, con il conseguente stress dei dipendenti delle Poste italiane, inermi di fronte ai cittadini, che giustamente si la-

mentano quando, dovendo fare un pagamento, non trovano gli appositi moduli.

Quello che preoccupa ancora di più è che Poste italiane SpA svolge, ormai, una funzione di servizio bancario vero e proprio. La raccolta tradizionale dei risparmi svolta dalle Poste nelle piccole realtà territoriali dovrebbe far riflettere. I dati ufficiali sulla raccolta sfuggono alla nostra conoscenza, ma i dati ufficiosi ci dicono che stiamo parlando di cifre consistenti. Una verifica di tali dati potrebbe consentire una maggiore forza nell'imporre a Poste italiane l'obbligo di fornire un servizio più efficiente, visto che essa effettua una raccolta smisurata rispetto agli altri collettori, quali le finanziarie o le stesse banche. Peraltro, laddove la raccolta è più consistente, essendo questo un dato che sfugge al nostro controllo, il disservizio è ancora maggiore. A tale proposito dovrebbero scattare i meccanismi di correttezza aziendale nei confronti degli utenti.

Dobbiamo inoltre considerare che Poste italiane SpA sta virando sempre più verso nuovi servizi. Pertanto è legittimo il timore che questo possa far perdere ulteriormente di vista obiettivi forse minori, che tuttavia consideriamo fondamentali. Mi riferisco alle funzioni tipiche del servizio postale, che non possono essere piegate totalmente alla logica di utile aziendale. Questo ci preoccupa non poco, perché riteniamo che gli sviluppi dell'azienda possano determinare, anziché un miglioramento, addirittura un peggioramento di alcuni aspetti che per noi sono fondamentali.

Per concludere, le disfunzioni del servizio postale agiscono, affossandolo sempre di più, su un territorio già disomogeneo dal punto di vista dell'organizzazione strutturale, infrastrutturale e dei servizi, che avrebbe maggiori esigenze di costruire un futuro migliore in termini di sviluppo. Mi riferisco al nuovo Mezzogiorno d'Italia, che non è più quello inteso in senso solo geografico, bensì è quello diffuso a macchia di leopardo, comprendente le aree dei piccoli comuni.

PRESIDENTE. La ringrazio, dottor Amalfitano. Do ora la parola all'onorevole Panattoni che intende porre quesiti o formulare osservazioni.

GIORGIO PANATTONI. Ringrazio il dottor Amalfitano, che viene da un comune piccolo, ma di grande rinomanza.

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. Fortunatamente per me!

GIORGIO PANATTONI. Fortunatamente è un comune che sta, credo, nel cuore di tutti gli italiani. Il dottor Amalfitano ha tracciato un quadro davvero devastante, raffigurando una situazione di rapporto tra la società Poste italiane e i piccoli comuni molto deficitaria. Ha parlato di un *digital divide* che riguarda i piccoli comuni, di disfunzioni, di scarsa qualità; insomma, di temi assolutamente strategici dal punto di vista della fruizione, da parte dei cittadini, di un servizio sociale, com'è quello offerto da Poste italiane.

Fatta questa premessa, dottor Amalfitano, vorrei porle alcune domande. Abbiamo chiesto tante volte, ma non abbiamo ottenuto il supporto della vostra organizzazione, di avere conoscenza di indici di qualità per geografia e per periodo temporale. Lei sa che gli indici di qualità di Poste italiane sono medie nazionali. Ovviamente, facendo la media di Milano e di Ravello, risultano indici scarsamente utilizzabili, dal punto di vista della misura della qualità del servizio. Vorremmo pertanto conoscere la vostra opinione sulla necessità di avere indici di qualità, a livello dei piccoli comuni e/o di raggruppamenti congiuntamente definiti tra la vostra organizzazione e Poste italiane, e per periodo temporale (penso, ad esempio, a Ferragosto e a Natale, periodi in cui riteniamo che la qualità del servizio sia estremamente scadente). Ciò peraltro risulterebbe utile al fine di avere quei dati che lei stesso ritiene importanti per poter sedere a un tavolo di concertazione con

Poste italiane e con il ministero, perché in tal modo si disporrebbe delle informazioni necessarie per condurre un ragionamento sulla base della misura della realtà effettiva, e non di una realtà che, essendo media nazionale, è scarsamente significativa dal punto di vista dei piccoli comuni italiani.

La seconda domanda che vorrei porle è forse la più importante. A me risulta che, qualche anno fa, l'ANCI abbia firmato una convenzione con Poste italiane; su di essa noi abbiamo espresso parere negativo. Ci è sembrato, infatti, che si trattasse di una convenzione molto debole, che non rivendicava nessuno dei problemi che lei ha citato. Vi chiedo, dunque, se non ritenete opportuno riscrivere questa convenzione con Poste italiane, inserendovi le tematiche che lei ha sollevato qui oggi. Diversamente, si rischia di rimanere fermi al livello della protesta, senza passare mai all'azione. Penso ad un'azione concordata, che individui una mediazione tra le esigenze dei cittadini dei piccoli comuni e il servizio erogato da Poste italiane nei loro confronti.

Noi abbiamo sempre sostenuto che a Poste italiane non debba essere concessa la possibilità di una decisione unilaterale quando si parla di problemi di questa natura. Riteniamo che all'interno di questa nuova convenzione — sempre che anche voi la riteniate opportuna e necessaria, cosa che sembrerebbe ovvia, considerata la gravità dei problemi che qui sono stati denunciati — debba essere previsto formalmente un sistema di concertazione, che elimini la possibilità di decisioni unilaterali, ponendo al centro della discussione un ragionamento complessivo, che veda rappresentate le associazioni dei cittadini, le amministrazioni, nonché il ministero come autorità di regolazione. Voglio ricordare che il ministero è, appunto, anche autorità di regolazione del settore postale; quindi esso dovrebbe essere l'ente garante della qualità e dell'erogazione del servizio, cosa che ovviamente si guarda bene dal fare, non avendo né strutture, né capacità, né volontà politica adeguata.

Credo che l'ANCI sia di fronte ad un bivio: deve assumersi fino in fondo le proprie responsabilità. Se vuole rappresentare davvero le esigenze dei cittadini, come lei, dottor Amalfitano, ha brillantemente fatto, denunciando tutta una serie di problemi, di criticità e di inadempienze, credo che l'ANCI debba tradurre questa protesta in un atto formale, che non può essere solo quello della Basilicata, dove comuni e province si sono uniti in una protesta formale, senza però poter essere ricevuti dal *management* delle Poste, in quanto erano presenti anche i sindacati. Peraltro, questa circostanza ci sembra sorprendente e del tutto inaccettabile in una struttura di rappresentanza sociale. Eppure è successo persino questo!

Lei sa che sono in corso di definizione una serie di convenzioni locali con le province (penso a Verbano Cusio Ossola), con l'UNCEM in Piemonte, e via dicendo. Quello che però manca, nel modo più assoluto, mi pare sia l'uniformità e la convergenza di obiettivi e di strumenti, che dovrebbe far capo ovviamente alla vostra organizzazione.

La pregherei, dottor Amalfitano, di riportare al presidente Domenici le questioni che stiamo sollevando. Trattandosi di un'indagine conoscitiva importante, portata avanti dal Parlamento, credo che si debba assumere in questa sede qualche linea di indirizzo, che possa diventare anche un riferimento per le prossime decisioni, che ci auguriamo si muovano nella direzione di migliorare il livello dei servizi offerti ai cittadini. Penso, in particolare, ai cittadini più « disagiati », quelli che vivono in zone nelle quali il servizio postale assume un significato ed una rilevanza sconosciuta ai grandi centri urbani, dove il servizio è di tutt'altra natura.

Mi ha sorpreso la questione del lavoro precario, da lei giustamente rilevata. Devo dire che, abitando ad Ivrea, una città di 25 mila abitanti, comprendo il problema, però il comune di Ivrea ha provveduto a regolarizzare i numeri civici. Capisco che nei piccoli comuni si incontrano problemi diversi, ma devo anche dire che bisogna trovare un *trade-off* necessario per agevo-

lare il servizio postale e renderlo meno « poetico », intendendo con tale termine la mancanza di qualunque tipo di riferimento (non è facilissimo recapitare una lettera che rechi semplicemente: « Signora Carlotta Esposito, Ravello »!). Poste italiane ha sollevato tante volte l'esigenza di avere una griglia che possa costituire, anche dal punto di vista dell'automazione e dell'efficienza del servizio, un elemento di riferimento non dico certo, ma almeno un minimo di codifica, che possa rendere questo servizio più agevole da tanti punti di vista.

Dottor Amalfitano, la ringrazio molto per la sua esposizione, che ha messo sul tappeto i problemi reali. Tuttavia, torno a sottolineare la necessità di individuare una formula - può essere una convenzione, un ragionamento, un nuovo contratto di programma o una concertazione tra le parti - nell'ambito della quale gli enti locali, attraverso la loro associazione e utilizzando la loro autonomia, pongano a Poste italiane in modo corretto questi problemi, nel tentativo di trovare una soluzione, fermo restando che l'obiettivo fondamentale è quello di migliorare la qualità del servizio erogato ai cittadini.

PRESIDENTE. Do la parola al dottor Amalfitano per la replica.

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. Ci stiamo rivolgendo dei complimenti reciproci, il che non guasta. Del resto, siamo solo in due, dunque ce lo possiamo permettere.

Con altrettanta sagacia, onorevole Pannattoni, lei ha centrato alcuni problemi. Non sono abituato a nascondermi dietro un dito; è indubbio che questo discorso debba essere affrontato in sede di ANCI. È di pochi giorni fa il varo di un'iniziativa, per i piccoli comuni, che introduce una carta dei servizi. È stata un'invenzione di ANCI, per tentare di dare un riconoscimento morale, prima ancora che materiale, al sindaco del piccolo comune. Abbiamo avuto una risposta straordinaria da parte di alcune aziende, che hanno di

buon grado accettato di offrire dei piccoli *benefit* per la persona del sindaco e del consigliere comunale (qualcuno anche per i dipendenti) dei piccoli comuni. Però è straordinario vedere come in questo elenco non figurino né Poste italiane, né Trenitalia.

GIORGIO PANATTONI. Figura Telecom?

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. Sì, insieme ad Alitalia, Air One, Monte dei Paschi di Siena, Avis, Maggiore. Tuttavia non figurano, ripeto, né Trenitalia né Poste italiane.

Per quanto riguarda Trenitalia, potremmo parlare di una vicenda addirittura allucinante; forse andiamo fuori tema, ma credo sia utile dal punto di vista del ragionamento che stiamo svolgendo. Inizialmente abbiamo avuto contatti con alcuni dirigenti di Trenitalia, che ci hanno ringraziato per l'opportunità, riconoscendo di avere grossi problemi sulle tratte regionali. Essi stessi ci hanno detto che Trenitalia, purtroppo, non è solo Pendlino, Eurostar e Intercity, ma anche stazioni dismesse, abbandonate e assolutamente non adeguate ad un paese che si chiama Italia. A quel punto, ho detto loro che ci saremmo potuti inventare una miriade di iniziative. Devo dire che, al di là della carta dei servizi, alcune aziende hanno mostrato una certa fantasia creativa. Air One, ad esempio, aveva pensato di distribuire a bordo degli aeromobili prodotti tipici dei piccoli comuni, di rivestire le cappelliere con materiale pubblicitario, di organizzare il battesimo dell'aria per gli anziani che non hanno mai volato, di far volare gratis i malati, che dai piccoli comuni devono trasferirsi in un ospedale di un altro paese, e altro.

Con Trenitalia sembrava che dovessimo cambiare il mondo ed invece quei dirigenti sono letteralmente scomparsi. I miei uffici non sono stati più in grado di dialogare con qualcuno di Trenitalia, per capire se si poteva andare avanti nel progetto oppure no.

Con Poste italiane, invece, non siamo proprio partiti. Al riguardo, devo denunciare la differenza di posizione contrattuale. Purtroppo, la nostra unica deficienza è quella di non riuscire a fare massa critica e di non riuscire a portare su qualsiasi tavolo di trattativa gli 11 milioni di italiani che rappresentiamo, il 54 per cento del territorio nazionale, i due terzi delle municipalità. Peraltro, lo stesso discorso vale anche dal punto di vista politico, e questa è un'accusa che muovo anche ai partiti.

GIORGIO PANATTONI. Questa è l'ANCI, ovvero il 100 per cento dei comuni italiani.

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. Sì.

GIORGIO PANATTONI. Non il 54 per cento, ma il 100 per cento del territorio nazionale e il 100 per cento delle municipalità. Credo, dunque, che la forza ci sia tutta.

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. No, perché all'interno abbiamo dovuto lottare per affermare il principio che l'Italia dei comuni non è l'Italia dei comuni di Roma, Firenze o Milano. L'Italia dei comuni, che ha mille anni di storia, è quella degli 8.200 municipi.

Questo è un ostacolo che si incontra innanzitutto all'interno, senza scandalizzarsi. Non a caso, questa finanziaria è stata facilmente pubblicizzabile come la finanziaria del taglio degli sprechi. In realtà, questo è uno *spot*. Del resto, nell'immaginario collettivo ci sono tutte le « notti bianche », ma tutte le notti « in bianco » degli amministratori, per tentare di risolvere i problemi, non compaiono da nessuna parte! Lo *spot* funziona, c'è poco da fare. Sento alcuni cittadini che ci accusano genericamente di sprecare risorse.

GIORGIO PANATTONI. Quante auto blu ha lei nel suo comune?

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. Fortunatamente ne ho una, una FIAT Brava - comprata a chilometri zero, per risparmiare - che guido personalmente. È blu perché, dovendo scegliere un colore, ho scelto il blu. Perché no, del resto? Se poi vogliamo divertirci, avrei diversi aneddoti da raccontare. Quello che cito più spesso riguarda i consulenti. È chiaro che a Veltroni basta pigiare un pulsante per veder entrare dalla porta consulenti, dirigenti e megapensatori. Io non ho nemmeno la pulsantiera, e comunque da quella porta non entrerebbe nessuno. La mia stanza è la prima che si incontra quando si entra in comune e lascio aperta la porta, per fare a meno anche dell'usciera. Questo, però, è folklore.

Il problema serio è che non riusciamo a far comprendere la realtà, a partiti e Commissioni in testa. D'altra parte, non credo che la composizione della Commissione sia questa! Signor vicepresidente, mi illumini al riguardo.

PRESIDENTE. Non la contraddico.

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. La ringrazio.

GIORGIO PANATTONI. Ma non si preoccupi, perché è tutto verbalizzato.

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. Lo so. Forse questa mattina qualcuno ha pensato che sarebbe stata una perdita di tempo venire in Commissione, immaginando che sarebbe intervenuto qualche « sindachello » a dire un po' di cose noiose.

Il futuro dell'Italia passa attraverso i piccoli comuni: questo dovrebbero capirlo le Poste, il Governo, il Parlamento e gli italiani in generale. L'unica partita che possiamo giocarci, a livello mondiale - non solo con i paesi emergenti, che pro-

tabilmente ci supereranno anche in questo, ma anche con il vecchio continente, con l'Europa e con l'America -, è quella della qualità. Una qualità che deve significare innovazione, ma che soprattutto deve avere l'obiettivo di travasare nei nostri prodotti l'identità e la tipicità propria dei piccoli comuni.

Ormai Roma, Firenze, Milano sono città talmente globalizzate che hanno ben poca identità. A Roma, per esempio, è difficile trovare un romano « *de Roma* », così come a Milano un milanese lo si paga a peso d'oro. Nei piccoli comuni, invece, abbiamo fortunatamente ancora identità, saperi, sapori, tipicità, folklore. Questo è il futuro dell'Italia. Vogliamo mandarlo alle ortiche? Non ci sono problemi, però ci castriamo e ci giochiamo il nostro futuro.

Vi dico quindi che se farete qualcosa per i piccoli comuni vi ringrazieranno non solo gli 11 milioni di italiani che vivono negli stessi, ma anche i figli degli altri 45 milioni di italiani che abitano nelle città, perché il futuro è quello.

Poste italiane deve capire che non può piegare tutto ad una logica di utile di azienda e di grandi numeri! Mi rendo conto che lo smistamento centralizzato su Napoli per Poste italiane significa una barca di soldi risparmiati e sicuramente anche una maggiore efficienza del servizio. Parliamo, però, del 75 per cento del servizio, forse dell'80 o al massimo del 90, ma quel 10 per cento che viene penalizzato da questo sistema è, guarda caso, quello che servirebbe per mantenere in vita un moribondo.

Questa è la realtà: noi stiamo morendo, ma sembra che tutti se ne lavino le mani! Dobbiamo lottare, ogni anno, ad ogni finanziaria non solo per ottenere qualcosa in più, ma almeno per non essere puniti. Peraltro dobbiamo ringraziare papà, perché essendo stati bravi non siamo stati puniti! Ormai siamo a questi livelli. Andiamo pure avanti così. Non ci sono poi problemi. Abbiamo dimostrato di saperci muovere e continueremo a farlo, ma certamente i nostri cittadini continueranno a soffrire.

GIORGIO PANATTONI. Per quanto riguarda la convenzione?

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. Sono pronto a rivederla immediatamente. È evidente che questo, per me, era un appuntamento importante e strategico. Rivedremo la convenzione, ma devo chiarire che chi mi ha preceduto ha fatto bene ad inserire all'articolo 2 le seguenti parole: «In attuazione del presente protocollo d'intesa, ANCI e Poste si impegnano a dar luogo ad un rapporto di collaborazione più stretta, per sviluppare una sempre maggiore integrazione». Qui ci si riferisce a quel tavolo che, di fatto, non è mai partito.

Al riguardo, colgo l'occasione per raccontarvi un'esperienza personale che spero non vi tedierà. Sto parlando di Ravello, dove abbiamo un ufficio postale che definirei vergognoso. Ero ad una cena di gala, con un certo dottor Passera, al quale dissi che se avessi avuto lì il numero uno di Poste italiane mi sarei divertito. Imbarazzato, il dottor Passera mi chiese cosa intendessi dire. Gli risposi che avremmo potuto riparlarne l'indomani mattina, prendendo un caffè al bar di fronte all'ufficio postale.

GIORGIO PANATTONI. Sulla piazza?

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. Sì, sulla piazza. Giacché la mattina seguente dovette partire, mi disse in seguito che non aveva potuto mantenere fede all'impegno, ma che comunque il caffè lo aveva preso da solo, davanti ad un ufficio postale desolante.

Solo quattro anni dopo sono riuscito ad ottenere un ufficio postale diverso! Con l'ufficio provinciale che si lamentava del fatto che da Roma telefonavano un giorno sì e uno no, per sapere a che punto erano

i lavori. Parlo di Ravello e di un contatto diretto con un certo dottor Passera...

GIORGIO PANATTONI. Che anno era?

SECONDO AMALFITANO, *Sindaco di Ravello e presidente della Consulta piccoli comuni dell'ANCI*. Era il 1999.

Purtroppo, non tutta l'Italia è Ravello e non tutti i miei colleghi hanno la possibilità di cenare con il dottor Passera o chi per lui. Quindi la situazione è veramente drammatica.

Infine, riguardo agli indici di qualità, anche in questo caso i piccoli comuni rappresentano una storia a parte. Negli indici di qualità per periodi, infatti, dovremmo introdurre il periodo della festa patronale, quando rientrano tutti gli emigrati e il paese si ripopola. In tali occasioni, le Poste dovrebbero, in qualche modo, tamponare l'emergenza. Tuttavia, siccome le feste patronali variano, anche in questo caso non possiamo ricorrere ai grandi numeri. Questo è il nostro problema.

GIORGIO PANATTONI. Provate a chiedere almeno gli indici per geografia. Sarebbe un grande passo avanti.

PRESIDENTE. Ringraziamo il dottor Amalfitano. Autorizzo la pubblicazione in allegato al resoconto stenografico della seduta odierna della documentazione elaborata dai rappresentanti dell'ANCI e dell'UNCEM (vedi allegato 2).

Dichiaro conclusa l'audizione.

**La seduta termina alle 13,20.**

---

IL CONSIGLIERE CAPO DEL SERVIZIO RESOCONTI  
ESTENSORE DEL PROCESSO VERBALE

DOTT. FABRIZIO FABRIZI

Licenziato per la stampa  
il 13 gennaio 2006.

---

STABILIMENTI TIPOGRAFICI CARLO COLOMBO

**A L L E G A T I**

ALLEGATO 1

**ASSOCIAZIONE NAZIONALE PICCOLI COMUNI D'ITALIA**

*Un paese vuol dire non essere soli, sapere che nella gente, nelle piante, nella terra c'è qualcosa di tuo e che anche quando non ci sei resta ad aspettarti. (Cesare Pavese)*

**IL PRESIDENTE**

### **Appunti e proposte per il miglioramento del servizio postale nei Piccoli Comuni d'Italia con particolare riguardo ai Comuni Montani**

L'Associazione Nazionale dei Piccoli Comuni d'Italia, esprime il suo più profondo rammarico per il perdurare dell'insensibilità di Poste Italiane SpA a riguardo dei problemi dell'utenza nei 5836 Comuni d'Italia inferiori a 5.000 abitanti ed in particolare degli abitanti dei Centri minori e montani per il ridimensionamento, e spesso la chiusura, degli Uffici Postali.

Poste Italiane SpA si vanta, giustamente, di aver realizzato nel 2004 un utile netto, definito storico, pari a più 161,4% (236 milioni di €) triplicato rispetto al 2003, ma non dichiara di averlo ottenuto grazie, soprattutto, ai drastici tagli imposti agli uffici postali definiti "minori" ai quali la gente semplice (i pensionati) affida i risparmi di tutta una vita e dei quali può disporre, in molti casi, solo per qualche giorno la settimana: due, tre a seconda della filiale.

Sono capaci tutti a realizzare utili tagliando i servizi e rifiutandosi di reimpiegare le risorse risultanti in esubero a seguito delle azioni di riorganizzazione dei Centri Postali (in Piemonte 296 nelle città all'aprile del 2005).

Tutto ciò determina un forte calo degli occupati all'interno dell'azienda Poste Italiane che si aggiunge alla altrettanto forte crisi del settore industriale.

Queste scelte orientate unicamente al taglio, che producono un forte ridimensionamento dei servizi ed un ovvio preoccupante calo della qualità degli stessi, in previsione della liberalizzazione del mercato pongono ulteriori forti preoccupazioni sulla capacità competitiva dell'azienda e sull'erogazione del servizio universale.

Il problema sollevato da Poste Italiane SpA riguarda esclusivamente "la redditività" di ogni singolo ufficio e, in molte zone d'Italia, le filiali propongono, come unica soluzione per il mantenimento del servizio, l'acquisto da parte delle Comunità Montane o dei singoli Comuni di "Pacchetti di Servizi".

In un momento difficile come quello in cui versano oggi gli Enti Locali di minore dimensione demografica, dovuto ai continui tagli ai trasferimenti erariali, l'iniziativa di Poste Italiane non produrrebbe altro che un ulteriore aggravio per le esauste casse comunali che, di fatto, dovrebbero finanziare anche il Servizio Postale senza averne le capacità economiche né le competenze e, quindi, ponendo l'Ente Locale nella perversa condizione di dover rinunciare a tale servizio ma nello stesso tempo di essere chiamato a responsabilità dai propri amministratori per essere stato la causa, sebbene involontaria, della chiusura di tale indispensabile servizio per la collettività. Collettività già poste in condizione di dover abbandonare il loro Piccolo Comune di residenza per il famoso processo di razionalizzazione che ha imposto continui tagli e ridimensionamenti a tutti i livelli ed in tutti i settori, dalle risorse finanziarie ai servizi in generale = uffici postali, scuole, trasporti, sanità, piccoli presidi ospedalieri, farmacie, imprese artigiane, esercizi commerciali, divario digitale, etc.

Alla luce di quanto sopra e fatto presente che nella stragrande maggioranza degli Uffici Postali "minori" opera la figura "dell'operatore unico", ad orario ridotto

### **L'ANPCI**

### **RITENENDO DI ESSERE GIUNTI ORMAI ALLA LINEA DEL PIAVE**

### **NON E' DISPONIBILE A FAR ACCETTARE ULTERIORI SACRIFICI ALLA GENTE CHE GIA' VIVE IL DISAGIO DEL PICCOLO COMUNE**

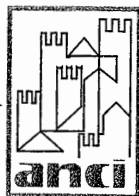
Pretendiamo che le Forze Politiche si impegnino con noi affinché il servizio venga considerato indispensabile al pari di quelli elencati tra i servizi comunali essenziali nel Decreto Ministeriale del 1993.

Chiediamo, quindi, che nel rinnovare la convenzione con Poste Italiane SpA per l'esercizio del servizio postale il Signor Ministro includa la clausola che tutti i Piccoli Comuni con popolazione inferiore a 5.000 abitanti abbiano almeno uno sportello postale aperto tutti i giorni in modo che i cittadini non solo abbiano conservata la facoltà di poter accedere in ogni momento ai loro risparmi, ma vengano considerati con pari dignità rispetto a chi vive nelle grandi città.

Roma 13.12.2005

Franca BIGLIO

## ALLEGATO 2



ASSOCIAZIONE  
NAZIONALE  
COMUNI  
ITALIANI

**Indagine conoscitiva sulla qualità del servizio fornito agli utenti  
e processo di liberalizzazione in atto nel settore postale**

***Audizione di martedì 13 DICEMBRE 2005 – ore 11.00  
presso IX Commissione Trasporti, Poste e telecomunicazioni della Camera***

L'ANCI e l'Uncem ritengono che, al fine della valorizzazione e dello sviluppo dell'indiscusso ruolo sociale del servizio postale, debba e possa essere compiuta una complessiva inversione di tendenza delle problematiche che interessano, in particolare, le popolazioni residenti nei Piccoli Comuni.

Ciò consentirà un forte rilancio sociale ed economico di territori finora disagiati e trasformerà un problema che esiste in un'occasione di orgoglio a beneficio dell'intero Paese.

In tal senso, siamo grati per l'opportunità offerta dalla IX Commissione che consente agli Enti locali di poter contribuire a migliorare la qualità del servizio stesso.

In questi anni, l'esigenza spesso manifestata dall'ANCI e dall'Uncem riguardo alla copertura del territorio nazionale per assicurare il Servizio universale come definito dalle direttive europee, si è sovente scontrata con la chiusura o la riduzione non concertate della presenza degli uffici postali nei piccoli Comuni o nelle frazioni in cui, secondo il piano di Poste Italiane SpA, non si sarebbe giustificata la presenza da un punto di vista economico, inficiando la natura pubblica del servizio.

In più occasioni le Associazioni nazionali ed i singoli Comuni hanno dimostrato la percorribilità di strade che avrebbero potuto evitare, in molti casi, la soppressione di un servizio così sentito e spesso ormai l'unico baluardo rimasto a collegamento di realtà altrimenti isolate dal resto del nostro articolato Paese.

Per questi motivi, dopo un lungo ma costruttivo dialogo tra l'Associazione Nazionale dei Comuni italiani e Poste italiane, si è raggiunto un protocollo di intesa ANCI/POSTE nel novembre 2002 (copia in all.), che ha aperto la possibilità concreta al dialogo preventivo tra i diretti interessati prima di ulteriori tagli al servizio, al fine di verificare le possibili soluzioni alternative stante la evidente disponibilità dei Comuni in tal senso.

Questo accordo, purtroppo, risulta ancora non sufficientemente attuato pur consentendo di tracciare un percorso di metodo che, ove capillarmente diffuso, consentirebbe in molti casi di raggiungere gli obiettivi di Poste italiane e, nel contempo, di mantenere e di innovare le modalità di erogazione del servizio nei piccoli Comuni, realizzando quel concetto di universalità richiamato a livello di Unione Europea.

Oltre alle problematiche di carattere generale relative alla chiusura o riduzione degli orari di funzionamento degli uffici postali si rilevano, almeno in via prioritaria, le seguenti criticità:

- a) scarsa ottimizzazione del sistema informatizzato degli uffici postali in quanto carente di connessione in rete (ADSL);
- b) ripercussioni negative nei piccoli centri dovute alla gestione centralizzata dello smistamento postale che allunga i tempi di consegna rispetto al servizio più tempestivo fornito in passato;
- c) non risulta effettiva e funzionale la già prevista istituzione dei Call Center che, di per sé, potrebbe costituire uno strumento di crescita qualitativa del servizio postale;



- d) il frequente avvicinarsi del personale addetto alla consegna della posta, provoca ulteriori disagi nei piccoli Comuni. E' noto come, in particolare in queste realtà, il territorio comunale sia spesso caratterizzato da indirizzi senza numero civico e da ubicazioni in zone agricole; solo tramite personale stabilmente a conoscenza di tali specifiche situazioni si possono evitare mancate consegne o ritardi delle stesse;
- e) l'esistenza, in molti casi, di un solo dipendente nell'ufficio postale, senza la previsione di una sua sostituzione temporanea, provoca l'inevitabile e imprevedibile sospensione del servizio a danno dei cittadini ivi residenti;
- f) si rilevano, infine, casi di modulistica insufficiente con conseguente impossibilità di usufruire dei relativi servizi.

Tenendo conto, inoltre, delle opportunità offerte dalla telematica e dalla nuova "mission bancaria" di Poste SpA, ulteriori soluzioni potrebbero essere utilmente approfondite e verificate a livello locale per garantire un servizio più efficiente e, nel contempo, con costi di gestione contenuti.

