

Poste Italiane, la **vi a crucis** degli **UTENTI**

Valentina Corvino

Bollette non recapitate entro la data di scadenza, lettere andate misteriosamente perse recapitati mai avvenuti. L'elenco dei **dis-servizi** che i cittadini sono costretti a sopportare a causa di **Poste Italiane** è molto lungo come dimostra il numero di lettere che ogni giorno Il Salvagente riceve in redazione (alcune di esse sono pubblicate in queste pagine).

Non proprio un bel biglietto da visita per il mercato. Quella di Poste doveva essere la più importante **privatizzazione** del 2014 decisa dal governo ma la vendita del **40%** molto probabilmente avverrà non prima del prossimo anno. A pesare probabilmente ci sono alcune non brillanti performance aziendali. Poste Italiane è impegnata in molte attività diverse tra loro: gestisce da sempre la **corrispondenza** ma è anche un importante operatore nel campo assicurativo (**Poste Vita**), in quello finanziario (con la divisione **Bancoposta**) ed è anche un apprezzato operatore telefonico (**Poste Mobile**). Non tutte le attività vanno male: nel settore finanziario e in quello assicurativo, la società riesce a fare molti profitti. Ma è nel recapito della **corrispondenza** che Poste Italiane sconta i **problemi** più **grandi**: il settore è in grande affanno nonostante il contratto di servizio siglato con lo Stato e rinnovato per i prossimi 15 anni. E i continui dis-servizi nel recapito non costituiscono di certo un bel biglietto da visita sul mercato.

Mancata concorrenza

L'avvocato **Roberto Barbieri**, esperto del settore Telecomunica-

zioni del **Movimento consumatori**, resta molto perplesso: "Il mio auspicio è che la privatizzazione non vada a buon fine: ci sono servizi che vanno garantiti a tutti i cittadini al di là del profitto. Ogni cittadino, anche chi vive nelle aree più remote del nostro paese, ha diritto alla corrispondenza. A mio giudizio il servizio universale non sarà mai abbastanza appetibile per un privato e il rischio è che, a lun-

go andare, gli azionisti - anche se non di maggioranza - facciano pressione affinché venga **ridotto** l'impegno nelle attività **meno remunerative** per concentrarsi su quelle più profittevoli (bancaria e assicurativa) e questo sarebbe un vero problema per i cittadini".

Tra l'altro, la mancanza di appeal economico del settore della corrispondenza ha già contribuito al **flop** della **liberalizzazione** del



Sempre più finanza e telefonia, la corrispondenza, nonostante il contratto di servizio, resta in affanno.

recapito. Nonostante siano trascorsi tre anni dall'apertura di parte del mercato postale, la liberalizzazione è, per usare un eufemismo, da considerarsi ancora in fase di rodaggio.

“Questo perché - aggiunge Barbieri - i competitor **non** possono vantare una **struttura dimensionale** e logistica paragonabile a quella di Poste Italiane e tale da innescare i benefici tipici della

concorrenza”. E proprio per questi stessi motivi, ricorda l'avvocato del Movimento consumatori, l'Agcom si è trovata costretta ad affidare a Poste Italiane il **servizio universale** per altri **15 anni**, fino al 2026.

Postini “accorparti”

Se la mancata concorrenza non favorisce i cittadini, la cro-

nica **carenza di personale**, denunciata più volte dai sindacati, fa il resto. La Slc il sindacato di categoria della Cgil in diverse regioni d'Italia (tra le quali Lombardia, Piemonte, Veneto) ha aperto una “procedura di conflitto” verso Poste per il mancato rispetto degli organici pattuiti. Spiega **Cinzia Maiolini**, segretaria nazionale della **Slc-Cgil**: “L'azienda sta diffondendo **pra-**

tiche organizzative del tutto improprie rispetto alle normative contrattuali. Per esempio viene incentivato l'abbinamento di più zone di recapito per un singolo portaflettere mentre le cosiddette scorte - ossia il contingente di personale assunto stabilmente per coprire assenze e malattie lunghe - vengono ormai utilizzate come organico strutturale, facendone venire meno le funzioni di sostituzione e creando quindi vuoti momentanei di servizio".

Molti nodi restano da scio-

gliere. "Quel che è certo è che non si può prescindere da un servizio postale di qualità anche in vista di un maggiore ricorso dei cittadini all'e-commerce", sostiene Luigi Gabriele, responsabile Relazioni istituzionali di Codici. Per questo motivo l'associazione, insieme ad altre, ha siglato un accordo con il consorzio Netcomm (al quale anche Poste aderisce) con lo scopo di certificare l'affidabilità del commercio elettronico, compresa la fase di spedizione e recapito.



Storie di ordinaria arrabbiatura



Il Postamat perduto

Cosa succede quando Poste Italiane deve recapitare a un

cittadino un suo prodotto come, ad esempio, una carta Postamat e una chiavetta per le operazioni di home banking e il "tutto" non arriva? I disagi patiti sono gli stessi: una sorta di par condicio del disservizio che non risparmia neanche un'associazione a tutela dei consumatori come il Movimento difesa del cittadino che il 26 maggio scorso richiede, su suggerimento del responsabile commerciale dell'azienda, il passaggio da BancoPosta Office/Impresa a Conto In Proprio. In tre mesi, l'associazione è riuscita ad ottenere soltanto i codici Pin (l'8 luglio) ma solo dopo un primo sollecito, il 20 giugno, nel quale il

Movimento viene a sapere di un intoppo burocratico dovuto alla mancanza del modulo antiriciclaggio firmato. "Pensavamo che il peggio fosse passato", ci spiega il presidente Antonio Longo, "ma, invece, il bello doveva ancora arrivare: il 21 luglio, dopo altre due settimane di attesa inutile, protestiamo nuovamente con il responsabile commerciale che si precipita nei nostri uffici romani e, non riuscendo a dare altra spiegazione del mancato ricevimento, ci dice che la carta e la chiavetta potrebbero essere andati persi. Siamo al paradosso!". Luglio è finito ed anche agosto è andato senza nessuna novità: l'associazione continua a non poter fare pagamenti e prelievi di contante così come ad avere il conto on line bloccato senza possibilità di movimentarlo.



Raccomandata sofferta

"È possibile che in un paese che si definisce civile per ritirare una raccomandata occorre

attendere un'ora e quaranta minuti?". A chiederselo è un nostro lettore, Giuliano, che ha affidato tutta la sua indignazione a una lettera inviata alla nostra redazione. Il nostro lettore non abita in un piccolo paese di provincia ma nella prima periferia romana (Casalbertone) dove, a causa di una riorganizzazione del servizio di recapito, mentre prima ritirava le raccomandate nell'ufficio postale distante soli 300 metri dalla sua abitazione, adesso per la stessa operazione deve prendere un autobus e percorrere oltre un chilometro. Ma non è la distanza a creare il suo malcontento ma il fatto che in quell'ufficio le operazioni si sono quintuplicate mentre resta uguale la

■ I passi da compiere

COME DIFENDERSI DAI RITARDI DEL RECAPITO



Quando riceviamo una bolletta scaduta

Ogni volta in cui il cittadino riceve una bolletta oltre il termine di scadenza, deve **inoltrare un reclamo** a Poste in cui chiede l'**attestazione** della data di **consegna** in modo da poter dimostrare all'azienda di fornitura (elettrica o del gas) di aver realmente ricevuto in ritardo la fattura e che, dunque, il pagamento oltre la scadenza non è a lui imputabile.

Quando si può ottenere un rimborso

La **Carta della Qualità** di Poste prevede forme di rimborso o indennizzo per i soli **invia firma**, sottoposti a **tracclatura** e registrazione. Per i prodotti **Posta Raccomandata per l'Italia** è previsto il rimborso del costo sostenuto per la spedizione nel caso di un ritardo nel recapito **eccedente il decimo giorno lavorativo successivo alla data di spedizione**. Nel caso di ritardo nel recapito **eccedente il trentesimo giorno lavorativo suc-**

cessivo alla data di spedizione, ovvero di mancato recapito o danneggiamento totale, il mittente ha diritto ad un indennizzo pari a 30 euro più il rimborso del costo della spedizione. In caso di accertato disservizio su un prodotto nazionale, Poste Italiane corrisponde quanto dovuto al mittente: per indennizzare il destinatario, invece, è necessaria la formale **rinuncia del mittente a favore del destinatario**, con allegata una fotocopia del documento di identità del mittente.

dotazione di **personale**. Morale? File lunghissime, utenti imbufaliti e personale sotto stress. "Poste Italiane dovrebbe essere chiara e prendere una posizione che non inganni l'utenza: se vuole essere una banca a tutti gli effetti, dovrebbe abbandonare del tutto il recapito", conclude sconsolato il nostro Giuliano.



La fattura non arriva
Andrea abita ad **Albano Laziale** e quella contro **Enel**

Servizio Elettrico e

Poste Italiane è una **battaglia continua**: Andrea riceve le bollette con anche **tre mesi di ritardo** e ogni volta è un botta e risposta con l'azienda alla quale chiede di non addebitargli gli **interessi di mora**. L'ultima querelle, in ordine di tempo, risale al luglio scorso. Il 22 Andrea riceve, con oltre due mesi di ritardo, tramite raccomandata, una

diffida ad adempiere al pagamento di una bolletta scaduta il 7 aprile: in caso contrario l'Enel si sarebbe trovata costretta, prima, a ridurre la potenza e, poi, a **sospendere la fornitura** con tutte le conseguenze che ciò avrebbe comportato (compresa l'eventuale riattivazione a spese del cliente). Per fortuna Andrea nel frattempo ha saldato la bolletta (il 14 maggio) evitando, per il momento, ulteriori disagi ma resta il nodo irrisolto degli interessi di mora. Andrea **non vuole versarli** dal momento che il pagamento in ritardo delle bollette non è certo imputabile a lui. Anche **Enel si tira fuori** e risponde alle contestazioni del suo cliente sostenendo che "le fatture vengono emesse con un anticipo di 20 giorni solari rispetto alla scadenza delle stesse". **Poste**, dal canto suo, dorme **sonni tranquilli** non avendo, nei confronti del destinatario alcun vincolo giuridico dal momento che è con il mittente - in questo caso

Enel Servizio Elettrico - che l'azienda ha stipulato il contratto di prestazione del servizio.



Sposi senza partecipazioni

Napoli e Roma distano solo 200 km: due ore di macchina e poco più di

una di treno ma quando si parla di corrispondenza la distanza può essere infinita e piena di insidie. Ad esempio, può succedere (ed è successo) che delle **partecipazioni** per un **matrimonio** si perdano nei meandri degli uffici postali senza **mai giungere** ai destinatari, invitati ad un matrimonio a loro insaputa. Siamo ad **Arzano**, Napoli, e il 31 maggio, circa due mesi prima del matrimonio, la sposa imbuca 4 partecipazioni con destinazione **Roma**. Solo una raggiunge, un mese dopo, il destinatario mentre gli altri tre invitati si sono affidati al passaparola, meno formale ma sicuramente più certo.

“LETTERE CIVETTA INTERCETTATE” OMBRE SUI CONTROLLI DI QUALITÀ

Il servizio di **recapito** di Poste Italiane, nel 2012, è costato **327,3 milioni** di euro. Sono soldi che **paga lo Stato** per consentire a tutti i cittadini, anche a chi abita in zone remote, di spedire e ricevere lettere, raccomandate e pacchi.

A Poste viene chiesto di offrire un servizio di qualità e per verificare se l'azienda rispetta i termini del contratto di servizio l'**Agcom**, l'Authority di controllo, ha affidato alla **Izi Spa** il compito di **controllore**. Sulla carta gli obiettivi degli anni passati sembrano tutti ampiamente centrati. Il target del 2011, per la consegna della posta prioritaria **in un giorno**, era dell'89%: Poste può vantare di aver raggiunto il **94,7%** e il **92,9%** nel

Il monitoraggio degli obiettivi del contratto di servizio è affidato dall'Agcom alla Izi. I dubbi sulla imparzialità smentiti da Poste

2012. La domanda a questo punto sorge spontanea: come funzionano questi controlli? Qualche mese fa il **Fatto Quotidiano** ha dedicato all'argomento un articolo ricostruendo le tappe dei controlli attraverso le parole di un **ex dirigente postale** che, negli anni, ha raccolto un'ingente quantità di documenti che ha messo a disposizione della **Procura della Repubblica di Pescara** e della **Corte dei Conti dell'Aquila**. Secondo la denuncia riportata dal **Fatto** l'azienda "truccherebbe" i dati sulla puntualità. Come? **Intercettando** e affidando a un canale preferenziale le **lettere civetta**. Una accusa forte che il responsabile della Qualità di Poste, **Gianluca Celotto**, ha già

smentito al **Fatto**: "**Escludo** l'esistenza di un'organizzazione per l'**alterazione** dei dati". Come funziona il monitoraggio? La Izi organizza i test avvalendosi di una rete di collaboratori in tutta Italia. I collaboratori sono di due tipi: i **dropper**, che devono imbucare le lettere, e i **receiver** che le ricevono. Una volta avuta la lettera civetta, i receiver ci trovano dentro un modulo prestampato e una busta indirizzata alla Izi. Sul modulo devono **annotare data e ora** del ricevimento, per poi rispedirlo alla Izi. Il presupposto essenziale perché il controllo sia imparziale è che **nessuno** di Poste conosca l'**identità** dei collaboratori Izi. In teoria è così, nella pratica, invece, come ha rac-





contato al Fatto il dirigente "pentito", le Poste **li conosceranno** uno ad uno tanto da essere in grado di **intercettare le buste**: le aprono prendendo nota dei collaboratori Izi, aggiornando sempre gli elenchi. Quando le lettere civetta arrivano ai centri di smistamento, è facile mettere le mani su quelle del test. Ogni **lettera intercettata**

viene inserita in un canale a sé **stante**, introdotta nella macchina per la codifica con il codice a barre e subito dopo ritirata e infilata in una cassetta dedicata, consegnata ai capisquadra o ai direttori dei portalettere che a loro volta l'affidano al postino affinché sia **consegnata al volo**. È questo il trucco che veniva usato? Vogliamo credere di no. ■



■ **La direttiva dell'Authority**

CARTE DI SERVIZIO PER OGNI OPERATORE

Più informazione e maggiori tutele per gli utenti. Il 31 luglio scorso, il consiglio dell'Agcom, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, ha approvato una **direttiva generale** rivolta a tutti i fornitori dei servizi postali. La direttiva, che è stata preceduta da una consultazione pubblica, rappresenta uno strumento importante di **tutela per gli utenti** e comporta una maggiore responsabilizzazione di tutti gli operatori postali: indica, infatti, i principi fondamentali ai quali i fornitori devono uniformarsi nell'erogazione delle prestazioni e fissa i contenuti che dovranno essere obbligatoriamente previsti nelle **carte dei servizi**. "L'auspicio è che con l'adozione della carta de servizi vi sia una responsabilizzazione non solo di Poste Italiane, ma di tutti gli operatori che gestiscono il servizio di recapito e altri servizi complementari", spiega **Pietro Giordano**, presidente nazionale **Adiconsum**.

In particolare, la delibera specifica che la carta dei servizi è garanzia di trasparenza e di responsabilità e trova nelle competenze di vigilanza dell'Autorità un presidio efficace per garantire l'obbligatorietà delle sue previsioni. Oltre a regolare le modalità di pagamento (anche on line) e la facoltà degli utenti di evidenziare le eventuali inefficienze del servizio attraverso i **reclami**, la delibera si sofferma in più occasioni sulla qualità del servizio. Il testo, infatti, impone all'operatore postale di assumere impegni contrattuali ben precisi nei confronti degli utenti obbligandolo a predeterminare e rendere **pubblici gli standard di qualità** di cui garantisce la realizzazione. Non solo: ogni anno gli operatori hanno l'obbligo di pubblicare sul proprio sito web la relazione annuale contenente gli indicatori, i metodi di misurazione, gli standard generali fissati per tali indicatori e i relativi risultati raggiunti nell'anno.