

COMUNICATO STAMPA

Trento, 9 giugno 2010

POSTE ITALIANE: MONITORAGGIO DEL MINISTERO DELLO SVILUPPO
ECONOMICO: DISATTESI GLI STANDARD DI QUALITA' DOPO
L'ACCORPAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE DI RACCOMANDATE,
ASSICURATE E ATTI GIUDIZIARI IN 8 UFFICI SU 22 A TRENTO.

A seguito della segnalazione del CRTCUCU, il Ministero dello sviluppo economico questa primavera, ha effettuato un monitoraggio. Risultati: Trento Centro aumento di 1/3 inesitate con 1160 giacenze, Trento 1 traffico raddoppiato e 784 giacenze, Trento 2 via Gazzoletti, aumento triplicato di invii inesitate e afflusso giornaliero di 60 persone in più, 500 giacenze, Trento 3 aumento duplicato per numero giornaliero invii inesitati, afflusso utenti di ca. 40 persone al giorno in più mentre il personale rimane invariato.

Il CRTCUCU, nel febbraio di quest'anno a seguito della decisione di Poste Italiane di accorpare i servizi di distribuzione di raccomandate, assicurate e atti giudiziari in sette uffici su ventidue presenti a Trento, e a seguito delle numerose proteste dei cittadini, arrivate allo sportello, aveva richiesto al Ministero dello Sviluppo Economico, una verifica in merito all'esatto adempimento del contratto di servizio.

A seguito poi di un ulteriore sollecito richiesto dal CRTCUCU alla fine di Aprile 2010, Il CRTCUCU ha ottenuto finalmente una risposta. Il Ministero infatti, tramite l'Ispettorato Territoriale Trentino ha posto in essere una serie di verifiche, monitorando (anche se non ci viene comunicato il periodo) il rispetto dei livelli di qualità del servizio, purtroppo non sui tempi d'attesa dei cittadini, ma in relazione alle giacenze di posta inesitata al momento dell'accertamento.

La lettera del Ministero riporta l'elenco degli uffici interessati all'accorpamento dei servizi di distribuzione di tali invii e sottoposti al monitoraggio. Ed ecco i risultati relativi alla quantità di corrispondenza giacente al momento dell'accertamento:

Trento centro	1160	Causa accorpamento aumento di circa 1/3 di inesitate; conseguente aumento nel flusso di utenti
Trento 1 via Trener	784	Traffico più che raddoppiato con assorbimento di Gardolo. Previsione di ulteriore incremento una volta a regime con

		accorpamento di Meano
Trento 2 Via Gazzoletti	500	Aumento triplicato per numero giornaliero invii inesitate con afflusso giornaliero di 60 persone in più
Trento 3 Viale Verona	560	Aumento duplicato per numero giornaliero invii inesitati, afflusso utenti di ca. 40 persone al giorno in più a personale invariato
Sopramonte	Non si riscontrano giacenze significative	Non ha ancora assorbito Cadine
Mattarello	365	Invariato
Ravina	Non si riscontrano giacenze significative	Non ha ancora assorbito Romagnano
Cognola	Non si riscontrano giacenze significative	Invariato

Secondo la relazione del Ministero, *“la situazione rappresentata non è definitiva in quanto non ancora a regime e si evidenzia che le difficoltà emerse riguardano per lo più gli uffici situati nella zona della città di Trento, in quanto su di essi vengono riversati per il servizio di posta inesitata intere circoscrizioni periferiche anche densamente abitate”*. Ciò premesso, il Ministero invita Poste Italiane *“a voler predisporre le opportune azioni correttive per la risoluzione delle criticità evidenziate ed il ripristino dei previsti standard di qualità nel territorio in argomento, individuando soluzioni valide sia sotto il profilo del mantenimento dell’equilibrio economico che delle esigenze dell’utenza”*.

“Come volevasi dimostrare”, commenta Paola Francesconi direttore del CRUCU, “a fronte dell’accorpamento, i disagi per i cittadini e non di meno, ricordiamoci, per gli sportellisti, non potevano che aumentare”. Gli stessi operatori del CRUCU sono stati testimoni di attese di oltre mezz’ora per l’invio di una raccomandata, oppure testimoni di 3 sportelli “sospesi” per le pratiche di corrispondenza causa cambio turno o disbrigo della posta celere, con decine di persone in attesa e la fila che non procedeva. Consumatori arrabbiati e impiegati che fanno quello che possono. Code di quasi un’ora a Trento Centro.

“E mentre, la Confartigianato, incrociando dati di fonte diversa (ISTAT, Ministero della Salute, Banca d’Italia), ci dice che gli italiani, in media perdono 10 ore all’anno davanti agli sportelli di servizi pubblici e i servizi tendono a peggiorare, Poste Italiane che fa a Trento? continua Francesconi, “accorpa i servizi e peggiora la qualità, non rispettando gli standard previsti dal contratto di servizio.

Chiediamo dunque ai responsabili di Poste Italiane, come minimo di ripristinare al più presto il servizio di distribuzione di raccomandate, assicurate e atti giudiziari nei 14 sportelli in cui il servizio è stato soppresso, ripristinando gli

standard previsti dal contratto di servizio. Ci auguriamo inoltre che il Ministero continui a vigilare non solo sull'aumento delle inesitate e del flusso degli utenti ma anche sugli inaccettabili tempi di attesa legati anche al sempre più esiguo numero di sportelli per i prodotti postali in favore dei prodotti banco-posta ed eventualmente, come previsto, applichi le sanzioni previste. Il monitoraggio dunque deve continuare, ben oltre l'estate! Il CRTCU dal canto suo, in autunno, dopo le vacanze, con la ripresa a pieno regime delle attività economiche, monitorerà nuovamente i tempi di attesa e il numero di sportelli dedicati ai servizi di corrispondenza, nella città di Trento, dandone conto ai cittadini e all'Ispettorato di vigilanza.