

# Posteitaliane

Relazione illustrativa

al piano di rimodulazione estiva degli Uffici Postali

ANNO 2024

---

Roma, aprile 2024

---

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA**  
**DEL PIANO DI RIMODULAZIONE ESTIVA DEGLI UFFICI POSTALI**  
**ANNO 2024**

**I criteri adottati**

Il Piano di rimodulazione degli orari degli uffici postali per il periodo estivo 15 giugno – 15 settembre 2024 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 suddetta Delibera, e tengono conto della contrazione della domanda di servizi in tale periodo, nonché delle esigenze di un’efficiente gestione organizzativa di una rete di uffici postali estremamente capillare.

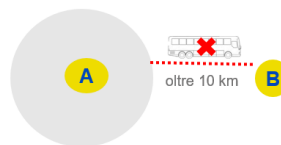
Ciò premesso, il numero degli interventi proposti è di gran lunga inferiore al numero di interventi pianificabile sulla base dei vigenti criteri.

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

a) nessun intervento è stato pianificato per gli uffici postali presidio unico di comuni con meno di 5.000 abitanti (art.2, lett. a) del citato Decreto);

b) non è stato pianificato alcun intervento nell’ambito di comuni in cui l’ufficio postale più vicino, regolarmente aperto, disti più di 10 km dall’ufficio potenzialmente oggetto di rimodulazione (art. 2, lett. b). Al riguardo, si evidenzia che da sempre Poste Italiane applica tale criterio in modo più favorevole all’utenza (fig. 1), misurando non già la distanza tra confini comunali dell’ufficio da rimodulare e ufficio regolarmente aperto, come previsto dalla disposizione normativa, bensì, tra ufficio da rimodulare e ufficio regolarmente aperto, rinunciando così a una maggiore flessibilità. Ciò premesso, considerato che la Società non ha inserito a Piano interventi su uffici postali con ufficio limitrofo oltre i 10 km – interventi questi ammessi dalla regolamentazione a condizione che sia verificata la presenza di “*adeguati collegamenti di trasporto pubblico*” tale verifica come di consueto, non è stata effettuata in quanto assolutamente ininfluenza ai fini della predisposizione del Piano;

E' vietata la rimodulazione dell'UP «A», qualora l'UP limitrofo «B» regolarmente aperto sia distante oltre i 10 km dai confini del Comune in cui è ubicato l'UP «A» e manchino adeguati mezzi pubblici



Poste applica il criterio in modo più favorevole all'utenza, infatti:

- misura la distanza da UP «A» a Piano a UP «B» limitrofo regolarmente aperto;
- effettua rimodulazioni solo al di sotto dei 10 km di distanza tra UUPP



Fig.1

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. Inoltre, come di consueto, gli uffici postali che nel corso di tutto l'anno osservano, nel rispetto del Decreto Ministeriale 7 ottobre 2008<sup>1</sup>, un orario inferiore a 3 giorni e 15 ore settimanali di apertura al pubblico - continueranno a osservare, anche nel periodo estivo, il medesimo orario al pubblico, essendo stata esclusa ogni ulteriore contrazione, anche in ipotesi di flessioni sensibili della effettiva domanda di servizi da parte della clientela;

d) sono stati esclusi da interventi di rimodulazione estiva gli uffici postali con produzione almeno costante nel suddetto periodo rispetto ai restanti periodi dell'anno, ubicati in "Comuni a prevalente vocazione turistica" e che abbiano "un'effettiva ricettività turistica, intesa come rapporto pari ad almeno il 20% tra i posti letto disponibili e la popolazione residente nei Comuni interessati, sulla base di dati diffusi dall'ISTAT relativi all'indagine sulla "Capacità degli esercizi ricettivi" e alla popolazione residente" (art. 1 Delibera 293/13/CONS).

Come noto, infatti, la Delibera 293/13/CONS ha integrato il criterio di cui all'art. 2, lettera d, del DM 28 giugno 2007 della "prevalente vocazione turistica", poiché in fase di prima applicazione ha dato luogo a criticità, rivelandosi "...non significativo e soprattutto non sufficientemente rappresentativo delle effettive e reali esigenze dell'utenza che si possono riscontrare durante il periodo estivo" (cfr. pag. 5 Delibera 293/13/CONS).

Ai fini dell'esclusione dal Piano degli uffici postali sulla base del criterio sub d) dovranno dunque ricorrere tutti e tre i seguenti requisiti:

<sup>1</sup> Decreto Ministeriale 7 ottobre 2008 recante "criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica".

- 1) il Comune nel quale è ubicato l'UP deve possedere la qualifica di “*comune a prevalente vocazione turistica*” -risultante da delibere/leggi regionali;
- 2) lo stesso Comune deve avere un'effettiva ricettività turistica (rapporto pari ad almeno il 20% tra i posti letto disponibili e la popolazione residente nei Comuni interessati, sulla base di dati ISTAT);
- 3) il singolo ufficio postale<sup>2</sup> presente nel Comune deve aver registrato durante il periodo estivo, rispetto ai restanti mesi, operazioni postali almeno costanti (sulla base dei dati registrati nell'anno precedente).

Pertanto, anche nell'ambito del medesimo Comune che soddisfi i requisiti di cui ai punti 1) e 2), sarà possibile pianificare una rimodulazione oraria solo per gli uffici che nel periodo estivo abbiano produzione postale decrescente. Il criterio così integrato è infatti maggiormente rappresentativo delle esigenze dell'utenza; si pensi ad esempio a Comuni che si sviluppano in parte sul litorale (zone turistiche) e in parte nell'entroterra (zone prettamente residenziali) dove ogni estate si registra un'invarianza (o un aumento) delle operazioni postali negli uffici del litorale (non rimodulabili), a fronte di un decremento delle operazioni negli uffici dell'entroterra (rimodulabili).

Ciò premesso, nell'ottica di una proficua collaborazione e semplificazione dei rapporti con le Regioni e gli Enti locali competenti, per la definizione della lista degli UP da escludere dal Piano degli interventi per il periodo estivo 2024, Poste Italiane, ai fini dell'accertamento del possesso del requisito della prevalente vocazione turistica, ha tenuto conto della documentazione già acquisita, anche nell'ambito delle pregresse interlocuzioni sui precedenti Piani estivi, fermo restando che, come di consueto, saranno tenute in debita considerazione eventuali segnalazioni che dovessero pervenire nell'ambito dell'iter procedurale cui il Piano è sottoposto, atte a comprovare il possesso di tale qualifica.

---

<sup>2</sup> Nelle “Valutazioni dell'Autorità” contenute nella Delibera 293/13/CONS si legge “*Poste Italiane, applicando ad ogni ufficio postale (...) il criterio dell'invarianza o dell'aumento di produzione postale nel periodo estivo, rispetto ai restanti mesi dell'anno, sulla base dei dati registrati nell'anno precedente, individua gli uffici postali sui quali non è consentito operare alcuna rimodulazione degli orari durante il periodo estivo*” (p. 9). Ancora, “*In merito all'utilizzo di tale criterio Poste Italiane, ANCI e CNCU non hanno rilevato alcuna criticità. Poste, applicando ad ogni ufficio postale situato nei Comuni ... il criterio dell'invarianza o dell'aumento di produzione postale per i quali l'indice di effettiva ricettività turistica è superiore al 30% o al 25% il criterio dell'invarianza o dell'aumento di produzione postale nel periodo estivo*” (pag. 8).

Dunque, dal tenore della Delibera emerge con chiarezza che il calcolo della produzione postale - da svolgersi ai fini della individuazione degli uffici postali presenti sul territorio dei Comuni a prevalente vocazione turistica non assoggettabili a possibili rimodulazioni nel periodo estivo – non può che riferirsi a ciascun ufficio postale ubicato in tali Comuni e non invece al complesso degli uffici presenti in ciascun Comune a vocazione turistica.

Del resto, una diversa interpretazione di tale criterio, incentrata sulla produzione complessiva del Comune, rischierebbe di ingenerare effetti paradossali e indesiderati per l'utenza interessata, abilitando la potenziale chiusura di tutti gli uffici di un Comune a vocazione turistica la cui produzione postale estiva complessiva fosse declinante rispetto al resto dell'anno. A mero titolo esemplificativo si riporta il caso di Rimini nell'anno 2022: una modalità di calcolo incentrata sulla produzione postale complessiva di tutti i 18 uffici del Comune avrebbe avuto quale effetto la possibilità di inserire nel Piano di rimodulazione tutti i 18 uffici che, nel loro complesso, registrano una produzione decrescente. Diversamente, la produzione postale calcolata sui singoli uffici ha comportato un vincolo per 8 uffici del Comune di Rimini che dunque non potevano essere inclusi nel Piano estivo, in quanto a produzione postale crescente.

Sulla base delle suddette evidenze, sono stati individuati 663 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 che sono pertanto esclusi dal Piano di rimodulazione estiva (allegato 1). Per completezza, 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 (allegato 1.a).

Inoltre, fermo il rispetto dei suddetti standard, gli interventi di rimodulazione sono stati definiti tenendo conto anche di ulteriori parametri volti a favorire quanto più possibile l'accessibilità ai servizi da parte della clientela. In particolare, si è posta speciale attenzione nel pianificare chiusure "a scacchiera", per garantire un'offerta continua sull'arco dell'intera settimana sul medesimo territorio comunale. Nella medesima ottica, sugli uffici compresi nei Comuni interessati dal progetto Polis, già in fase di pianificazione, sono state evitate sovrapposizioni rispetto al calendario dei lavori<sup>3</sup>. Resta fermo l'impegno della Società, anche in fase d'implementazione del Piano estivo, di apportare eventuali affinamenti allo stesso, sempre in ottica di maggior favore verso la clientela.

Da ultimo si rappresenta che, anche per quest'anno, le chiusure programmate sono state concentrate nei mesi di luglio e agosto, evitando quanto più possibile interventi nei mesi di giugno e settembre.

Per effetto dei suddetti criteri, gli uffici postali oggetto di rimodulazione degli orari nel periodo estivo 2024 risultano essere complessivamente **2.544** (all. 2), in linea con la programmazione degli anni precedenti.

La tabella che segue riporta la distribuzione territoriale degli interventi pianificati per Regione:

Regione	n° UP potenzialmente oggetto di rimodulazione estiva 2024
Abruzzo	77
Basilicata	35
Calabria	103
Campania	261
Emilia Romagna	142
Friuli Venezia Giulia	40
Lazio	128
Liguria	85
Lombardia	444
Marche	61
Molise	16
Piemonte	188
Puglia	119
Sardegna	59
Sicilia	196
Toscana	280
Trentino Alto Adige	8
Umbria	113
Valle d'Aosta	2
Veneto	187
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.544</b>

<sup>3</sup> Sono stati altresì esclusi dal presente Piano i 492 UP con orario già rimodulato in pandemia e inclusi nel progetto Polis.

Gli uffici interessati dal Piano chiuderanno mediamente 8 giornate nell'arco del periodo di riferimento. Si precisa inoltre che per il 75% degli UP interessati, il Piano prevede al massimo 10 giornate di chiusura, mentre sale a circa 85% la percentuale degli uffici per i quali si prevedono al massimo 13 giornate di chiusura. Al contempo, gli uffici maggiormente impattati dal Piano (complessivamente 1.987 UP pari al 78 % 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 - circa 68% delle giornate complessive -, ovvero nel periodo in cui il calo della domanda è incisivo.

Per completezza, si precisa che esulano dall'applicazione dei vigenti criteri gli interventi relativi agli Uffici Postali ubicati all'interno di sedi istituzionali o particolari (es. tribunali, caserme, ecc.) che si dovranno necessariamente conformare alle chiusure programmate delle sedi ospitanti (allegato 3), nonché gli eventuali interventi sul solo turno pomeridiano.

Considerata la capillarità della rete, articolata su quasi 13.000 uffici postali nel territorio nazionale, il presente Piano è suscettibile – in sede di applicazione – di margini di flessibilità, per la possibile insorgenza di fattori imprevedibili e contingenti.

Come di consueto, inoltre, assestamenti del Piano saranno possibili anche al fine di tener conto dei pareri che ANCI e CNCU dovranno rendere entro il 30 maggio, a valle della trasmissione del Piano da parte dell'Autorità.

Si evidenzia, infatti, che il rispetto di tali tempistiche è essenziale per garantire un'efficace attuazione del Piano che riguarda l'intero territorio nazionale e, quindi, necessita di un'organizzazione centrale e locale molto complessa, atta a garantire sempre la continuità del servizio anche nel periodo di fruizione delle ferie estive. Il rispetto dell'iter procedurale sancito dalla regolamentazione vigente e della relativa tempistica è dunque essenziale, anche tenuto conto del necessario preavviso ai Sindaci interessati (almeno 10 giorni prima), in funzione dell'attuazione degli interventi che la regolamentazione abilita già a partire dal 15 giugno di ciascun anno.

### **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 (almeno 10 giorni prima). Tanto precisato, si ribadisce l'impegno di Poste Italiane a garantire la più ampia e corretta informativa all'utenza circa gli interventi di rimodulazione nel periodo estivo, oltre i termini di tutela espressamente previsti dalla regolamentazione di riferimento. Ed infatti, l'avviso esposto su ciascun ufficio postale fornisce fin da subito il calendario complessivo degli interventi fino al 15 settembre.