

DISSERVIZI



### Uffici Pt strane creature

Ci sono gli sportelli che accettano solo conti correnti, quelli aperti solo per i viaggi, mentre pacchi e raccomandate spesso si fanno presso un altro ufficio. L'organizzazione degli uffici postali risulta a volte incomprensibile.



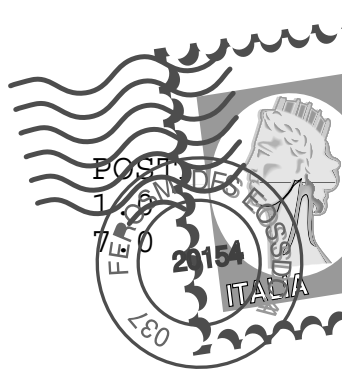
### Tutti in fila nonostante i computer

La «coda alle poste» è ormai entrata nel lessico. Nonostante le operazioni non si facciano più a mano già da un po', quando si entra in ufficio postale ci si deve armare di pazienza. Ed eventualmente protestare compilando l'apposito modulo.



### Tonnellate di lettere in giacenza

Mucchi di posta invasa: talvolta raggiungono tonnellate. Nei mesi scorsi il Codacoms ha avviato una vertenza con l'Ente per la mancata consegna dei pacchi-premio ottenuti con i concorsi a punti. La percentuale di smarrimento è altissima.



Una situazione cronica di inefficienze in uno dei servizi strategici per il paese in cui si sono accumulati enormi ritardi

# Poste, il gigante malato

## Passera: la cura comincia da 10 grandi città

ROMA. Il caso più drammatico resta quello del sequestro di Giuseppe Soffiantini. I familiari ricevettero un messaggio dei rapitori, ma mancarono il contatto perché la missiva arrivò sei giorni dopo la data fissata per l'incontro. «Colpa delle poste italiane», disse il figlio Carlo. Fortunatamente i ritardi nella consegna della corrispondenza che mettono a rischio la vita di un uomo sono più unici che rari. Il quotidiano è fatto piuttosto di disservizi di minore natura, capaci però di angustiare milioni di utenti. E in alcuni casi di provocare danni anche milionari.

Le Poste italiane sembrano soffrire di una malattia cronicizzata, con sintomi che riemergono a scadenza regolare. A Roma, lunedì scorso, la rottura di una macchina affrancatrice ha mandato in tilt l'ufficio centrale di piazza San Silvestro, mentre al centro di smistamento di San Lorenzo erano in giacenza tonnellate di posta in attesa.

E questo proprio mentre la Corte dei conti diffonde il suo rapporto sul ministero delle Comunicazioni, rilevando la permanenza di disfunzioni, sia a livello interno che di servizio con i cittadini, segnalate nei rapporti precedenti.

Ritardo nel recapito della corri-

spondenza dei pacchi, lentezze e eventualità delle procedure dei servizi finanziari, carenze organizzative che comportano disagi alla clientela, il difetto di trasparenza, pubblicità e di tutela del cliente sono solo alcune delle disgrazie accertate dalla Corte.

E prima ancora denunciate dai cittadini: gli albergatori dell'Alto Adige sono arrivati a chiedere 5 miliardi di danni alle Poste italiane, accusate di tardare nello smistamento della corrispondenza con i clienti specie nell'area tedesca. Alla base del maxiriscaldamento, le lettere contenenti proposte di soggiorno spedite da Bolzano e recapitate dopo oltre un mese: quando, a detta degli albergatori, i potenziali clienti in attesa di notizie s'erano già rivolti altrove. A Torino sono stati 1500 imprenditori della città e della provincia a ribellarsi perché «vittime del sistema postale», non ricevendo in tempo raccomandate su importanti gare d'appalto e forniture.

Del resto, proprio il capoluogo piemontese, ha sofferto per circa sei mesi della paralisi del recapito, con 300 tonnellate di stampe, circa mille chili di lettere e cartoline, e il doppio di raccomandate e lettere commerciali ferme in quello che è stato definito un «cimitero postale», il

centro meccanizzato di via Reiss Romoli. La denuncia dei piccoli industriali e la minaccia di trascinare l'Ente poste in tribunale, sono costate l'incarico del responsabile della distribuzione dell'azienda piemontese che è stato trasferito altrove.

Sono pochissimi esempi, estrapolati dalle cronache di quest'anno, ignorando le «briciole», gli auguri di Natale che arrivano a Ferragosto, i «saluti e baci» vecchi di decenni e che alla fine riescono pure a strappare un sorriso. O come un'intera partita di lettere spedita da Ancona e l'espresso partito da Roma alla volta di Crotona con cui il «Salvagente», agli inizi di giugno, ha voluto verificare i tempi di recapito: alla fine di luglio la posta era ancora in viaggio.

Se questo è il presente (e il passato), il futuro ripone molte speranze nel «corriere prioritario», mezzo super veloce in grado di consegnare la posta nelle ventiquattrore, che l'amministratore delegato dell'Ente Corrado Passera ha annunciato di voler introdurre entro dicembre in una decina di grandi città. La tariffa sarebbe maggiorata di 400 lire: 1200 al posto delle normali 800, ma risulterebbe inferiore alle 3.600 lire dell'attuale espresso che il «corriere»

intende soppiantare. La proposta è contenuta nel Piano d'impresa quinquennale, al vaglio dei ministri delle Comunicazioni e del Tesoro, che prevede un razionalizzazione delle strutture operative e la riorganizzazione delle fasce di lavorazione all'interno delle reti di trasporto. Il «corriere prioritario» potrebbe essere collocato nel regime di servizio

universale: verrebbe, cioè, garantito anche nell'ufficio postale più remoto, quello meno remunerativo, per l'Ente, se considerato dal punto di vista dei costi e dei ricavi. Ma che per l'abitante di un paesino sperduto rimane l'ultimo avamposto dello Stato sul territorio.

Felicia Masocco



### L'ANTICIPAZIONE

## Bilancio in pareggio nel 2002 E poi si va in Borsa

ROMA. È ancora riservatissimo, il piano d'impresa 1999-2002 presentato dalle Poste ai ministri del Tesoro e delle Comunicazioni per avere l'ok al varo definitivo da parte del Consiglio di amministrazione. Circolano però le indiscrezioni che ci permettono di tracciarne un quadro. Il piano si propone di giungere al pareggio di bilancio (ora in rosso per 2.000 mld) nel 2002, e con un attivo di 230 miliardi l'anno successivo, il che permetterebbe la quotazione in Borsa. Senza fare interventi, nel 2002 il deficit sarebbe di 2.800 miliardi. Molte sono le iniziative per ristrutturare i servizi, ma qui elenchiamo le richieste che le Poste Spa formulano al governo. Per garantire il servizio universale, si chiede una compensazione di 400 miliardi l'anno a decrescere dopo il primo triennio. La compensazione dovrebbe venire in realtà dai servizi più remunerativi, ma siccome questi non lo sono abbastanza e personale assorbe il 90% dei ricavi, deve soccorrere la collettività. Dovrebbe poi aumentare di almeno 300 miliardi la compensazione per la tariffa scontata praticata ai giornali, un servizio in deficit per 1.300 miliardi ed Erario ne vengono solo 300. Si chiedono poi 250 miliardi per il servizio di movimentazione dei Fondi, e 160 per il pagamento delle pensioni. Le Poste vorrebbero anche che i loro assegni possano circolare liberamente nel mercato come negli altri paesi europei, mentre da noi sono accettati solo dalle Poste e con difficoltà dalle banche.

Riguardo agli organici non si prevedono tagli, ma una redistribuzione per passare da un rapporto 90-100 tra costi del personale e ricavi, a un rapporto 70-100. Tra l'altro si prevede che i piccoli uffici isolati con un solo postino possano andare in appalto ad esempio al tabaccaio com'era prima della seconda guerra mondiale, con la più moderna formula del franchising, la concessione. L'addetto ora in servizio verrebbe riciclato nel centro più vicino.

Riguardo ai servizi classici, accanto al corriere prioritario per la consegna nelle 24 ore, c'è l'obiettivo di consegnare l'80% della posta normale nei tre giorni successivi a quello dell'invio da parte dell'utente. Si punta anche alla pubblicità senza indirizzo, consegnata dal postino assieme alla corrispondenza.

R.W.

### L'INTERVISTA

## Vita: «In quattro anni le porteremo in Europa»

«Un piano per liberarsi delle sacche di improduttività»

ROMA. Direttiva comunitaria da recepire, garantire il servizio sino al più sperduto paesino di montagna, prepararsi alla competizione con l'Europa. Queste le sfide che attendono il governo sulle Poste, che hanno presentato il piano d'impresa con l'ambizione della quotazione in Borsa nel 2002. Ne parliamo con il sottosegretario alle Poste Vincenzo Vita, e tra le sfide c'è il corriere prioritario che garantirà la corrispondenza consegnata nelle 24 ore a un costo di 1.200 lire: uno dei segnali, dice Vita, del nuovo corso.

**Sottosegretario, a che punto è la direttiva europea?**

«Procediamo a spron battuto, il disegno di legge è in discussione per recepire una direttiva che è solo di sette mesi fa. Abbiamo già portato l'Italia in Europa per media e Tlc, lo stiamo facendo nel settore postale, il capitolo in cui l'eredità passata è più angosciante. La direttiva Ue chiarisce i termini del servizio universale e indica una data, il 2003, per la definitiva liberalizzazione anche delle Poste. Abbiamo poco più di 4 anni per portarle ad un livello competitivo adeguato, e sono niente. Di qui l'importanza di quello che stiamo facendo con il contratto di programma e il piano d'impresa, e con l'imminente protocollo d'intesa governo-sindacati, punto chiave per il rilancio di un settore che non può fare a meno, più di altri settori, della

partecipazione dei dipendenti alle scelte di fondo».

**È stata sofferta l'uscita di Cesare Vacciago?**

«Un po' sì. Bisogna dare atto a Vacciago di aver avviato l'opera di risanamento. Non mi spetta dare giudizi, prendo atto di quello che è avvenuto, mi auguro che il nuovo gruppo dirigente a cominciare dall'amministratore delegato Corrado Passera - che ha fatto al riguardo dichiarazioni serie e impegnative - vada avanti coraggiosamente sulla via del risanamento

ancora in esclusiva alle Poste Spa fino al 2003 (lettere cartoline raccomandate eccetera) e mantenere una presenza capillare sul territorio. Anzi, i 14.000 uffici postali nel sistema integrato delle Reti sono un formidabile strumento per partecipare al mondo della comunicazione. Infatti il piano d'impresa prevede l'informatizzazione completa di tutte le sedi, anche la più piccola. Penso allo sportello Internet nel paesino di montagna, penso all'entrata in rete da qualunque punto del territorio nazionale per semplificare la vita quotidiana».

**Quanto costerà alla collettività?**

«Lo sapremo quando le Poste avranno separato la contabilità di questo servizio dagli altri, come sono impegnate a fare. È importante andare a chiarimento, e il governo da parte sua si è impegnato a compensare il servizio universale per il ruolo pubblico che le Poste svolgono. E sarà presto chiarita anche la questione della

spedizione dei giornali e delle riviste no profit: esperienze che vanno valorizzate agevolando nella spedizione. È opportuno parlarne subito per evitare il tradizionale tiro alla fune in occasione della Finanziaria».

**Per compensare il servizio universale le Poste chiedono 400 miliardi l'anno.**

«Sono dati già valutati e meriteranno un ulteriore approfondimento. Certo è che questo servizio va garan-

tito. Attenzione però, non può ricadere sulla collettività la responsabilità dei disservizi. C'è il caso di Fiumicino in cui si accumulano per giorni quintali di Posta devono finire».

**Infatti qualche giornale ha denunciato questi disservizi, e An ne approfitta per un attacco al sindacato.**

«Quando ad An le Poste non sono una questione della maggioranza o dell'opposizione, sono un grande tema nazionale. Dica la verità An: ritiene in tutta coscienza più responsabile un certo sindacato o il vecchio mondo politico che considerava le Poste un bacino elettorale piuttosto che una impresa? Certo le Poste riformate rompono vecchi equilibri di potere. Però bisogna avere le carte in regola, con un servizio più efficiente, non c'è campagna che tenga. Anzi, vedo un tentativo di accerchiare le Poste avvalendosi della loro storica debolezza per spezzettarle tra servizi più redditizi da privatizzare e servizi più poveri da lasciare allo Stato. Non si può essere d'accordo, solo mantenendo l'unitarietà del sistema si può immaginare il futuro successo».

**Sono in vista tagli agli organici, ad esempio con gli appalti degli uffici più piccoli?**

«In Francia con una produttività certo maggiore, i dipendenti delle poste sono 300.000. Non credo alla logica dei tagli, ma a quella - prevista dal piano - del ridimensionamento degli apparati improduttivi gonfiati per logiche non sono certamente d'impresa».

**Raul Wittenberg**



«In poco tempo realizzeremo competitività e efficienza. Ci sarà Internet anche nel più piccolo ufficio di montagna»

ed del rilancio. **Però tutti aspettano da voi la definizione del servizio universale, garantito cioè anche dove non è remunerativo.**

«È il tema più importante. Non per caso in Europa su questo la discussione è stata accessissima. L'impostazione che sta assumendo il nuovo contratto programma può e deve prevedere un servizio universale significativo, per tutelare l'area che rimane

IL NUOVO FASCIO DEL BALLO VERDE

Questa sera orchestra PATRIZIA CECCARELLI

Domenica pomeriggio e sera orchestra LA VERA BOLOGNA

Tutti i giovedì pomeriggio BALLO LISCIO con orchestra I GIGOLÒ

Modena Via Ghirelli, 176 - Tel. 059/30.45.86

Dancing LA MONTAGNOLA CAMPOGALLIANO (MO) Tel. 52.61.54 - 52.54.51

Questa sera orchestra STEFANO LINARI

BISCOTTI MERENDINE

SENZA CONSERVANTI!

ARREDAMENTI LUGARESÌ Castiglione di Cervia (Ra) Tel. 0544-950786

DIVANO 3 POSTI IN ALCANTARA L. 1.700.000

CUCINA IN LEGNO DI NOCE O CASTAGNO COMPLETA DI ELETTRODOMESTICI, LAVASTOVIGLIE COMPRESA L. 6.500.000

MATERASSO IN SCHIUMA DI LATTICE L. 350.000 MERCE LIBERA DA QUALSIASI SPESA

PAGAMENTO CON SEMPLICI RATE DA 100 MILA AL MESE

Lugaresi garantisce i mobili in legno 10 anni

COMUNE DI LAVIANO PROVINCIA DI SALERNO tel. 0828.915006 - fax 0828.915400

Estretto Avviso di Gara redatto ai sensi del D.P.C.M. 10.01.91 n. 55 - per la sistemazione di Piazza della Repubblica in attuazione al piano di recupero del Comune di Laviano. Importo da avviare a base d'asta: L. 2.000.000.000.

Questa Amministrazione invia una licitazione privata nei modi di cui all'art. 1 lett. "e" della legge 02/02/73, n. 14 e con la procedura di cui al successivo art. 3 della medesima legge, giust. art. 21 della legge 11/02/84, n. 180, con come modificata ed integrata dal D.L. 02/04/85, n. 102, con le successive modificazioni e integrazioni, mentre i pagamenti saranno versati in contante al Capo III del Capitolo di Bilancio per C.C.P.P. approvato col D.P.R. 18/07/82 n. 1083. È prevista la facoltà di presentare offerta ai sensi degli artt. 22 e 23 e seguenti del D.Lgs. 19/12/91, n. 406. Sono ammesse imprese non iscritte all'ANCI, aventi sede in uno stato della CEE, alle condizioni previste dall'art. 3, comma 1 del D.Lgs. 19/12/91, n. 406. L'ordine ultimo di capienza delle domande di partecipazione è stabilito per le ore 12.00 del giorno 16/09/98. La domanda di partecipazione redatta in carta lega e da L. 20/03, dovrà essere inviata esclusivamente tramite servizio postale nazionale, al seguente indirizzo: Comune di Laviano - Piazza Municipio, 1 - 84020 Laviano (SA). Gli invii esteriori dovranno essere in busta chiusa e dovranno essere consegnati in busta chiusa e sigillata, con l'indicazione dell'art. 7 della legge 17/02/87 n. 80 entro 120 giorni dalla data di pubblicazione del presente avviso. Il Responsabile del Procedimento Amministrativo viene individuato nella persona del geom. Giuseppe Molinaro, quale responsabile dell'Ufficio Tecnico Comunale. La domanda di partecipazione da inviare a mezzo raccomandato A.R. dovrà essere corredata della documentazione necessaria e richiesta dall'Amministrazione e riportata alla incassazione seguente: 1) cartolina d'iscrizione all'ANCI, per la categoria B e per un importo minimo di L. 3.000.000.000, detto cartolina dovrà essere in busta chiusa e sigillata con un ordine di quello del presente avviso, e esclusa la facoltà di presentare dichiarazioni, cartolina d'iscrizione di notorietà e costituzione del certificato di iscrizione all'ANCI mentre la facoltà di presentare copia autenticata dello stesso. La documentazione di cui sopra è richiesta a pena di esclusione. Le imprese interessate potranno richiedere copia di bando di gara integrale presso l'Ufficio Tecnico Comunale dalle ore 8.30 alle ore 12.00 di tutti i giorni feriali e venerdì 16/09/98.

Laviano, 22/08/1998

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo: Geom. G. Molinaro

Questo avviso è nella banca dati INTERNET: www.infopubblica.com