

Nuovi peggioramenti nel servizio postale

Risposta del 18 dicembre 2008 all'interpellanza presentata il 20 ottobre 2008 da Graziano Pestoni e cofirmatari

L'interpellante si rimette al testo.

SADIS L., DIRETTRICE DEL DIPARTIMENTO DELLE FINANZE E DELL'ECONOMIA -

L'atto parlamentare si riferisce alle scelte logistiche compiute dalla Posta, che prevedono il raggruppamento delle sedi di recapito postale. Secondo gli interpellanti, in seguito a tali decisioni il personale addetto a questo lavoro non dispone più di una sufficiente conoscenza del territorio, un elemento che potrebbe far sorgere problemi nel recapito della corrispondenza. Gli interpellanti sostengono infatti che un indirizzo privo della via, anche in un piccolo Comune, sia sufficiente a provocare il ritorno al mittente dell'invio postale; evocano inoltre la possibilità che, in un futuro prossimo la distribuzione delle lettere non sia più effettuata al mattino, bensì al pomeriggio. Considerato quanto precede, chiedono al Consiglio di Stato:

- se è a conoscenza del raggruppamento delle sedi di recapito postale;
- se è stato preliminarmente informato dalla Posta;
- se intende intervenire per evitare che i cittadini debbano subire un ulteriore peggioramento del servizio.

Il Consiglio di Stato è al corrente di questa riorganizzazione, non da ultimo perché essa riguarda anche gli invii postali dell'Amministrazione cantonale. Il raggruppamento delle sedi di recapito postale è un tassello del nuovo concetto di smistamento delle lettere – il cosiddetto progetto "REMA" – nel contesto del quale è stato realizzato il nuovo sottocentro di smistamento lettere di Cadenazzo, inaugurato recentemente, con la conseguente chiusura del centro di Bellinzona.

Sapete bene qual è stata la battaglia per ottenere la realizzazione del sottocentro di Cadenazzo: l'impegno congiunto di Consiglio di Stato e Gran Consiglio ha consentito di correggere l'originario progetto della Posta, che avrebbe comportato per il Ticino la soppressione dello smistamento delle lettere. Siete del resto a conoscenza che il Governo, tra l'altro in recenti prese di posizione indirizzate all'autorità federale, ha sempre energicamente difeso il mantenimento della peculiarità del servizio di base a favore di tutta la popolazione in tutte le regioni del Cantone svolto dalla Posta quale azienda interamente pubblica. Su questi punti fondamentali, che non possono far astrazione da considerazioni di ordine politico sul servizio pubblico, il Consiglio di Stato continuerà a essere particolarmente attento.

Per quanto riguarda invece gli aspetti prettamente organizzativi e logistici interni, è opportuno che la Posta possa valutare gli strumenti e le modalità operativi più adeguati per affrontare l'evoluzione della realtà, le mutate esigenze della clientela e il nuovo contesto di mercato. In questo senso, il raggruppamento delle sedi di recapito postale in atto in tutta la Svizzera risponde a criteri di riorganizzazione interna all'azienda: lo scopo è quello di razionalizzare il servizio e contenere i costi. La sua attuazione non deve essere preliminarmente comunicata agli organi esecutivi cantonali.

Al momento non risulta che il raggruppamento delle sedi di recapito abbia conseguenze per l'utenza e per l'offerta di prestazioni. Può semmai succedere che, in alcuni casi, i clienti ricevano la corrispondenza in orari leggermente diversi rispetto a prima. La Posta

assicura che tutta la clientela delle regioni toccate dalla riorganizzazione sarà preventivamente informata e che il raggruppamento delle sedi di recapito sarà oggetto di costante verifica e, se necessario, di adeguamento. D'altro canto, il servizio di recapito dovrebbe essere garantito dallo stesso personale attivo in precedenza nelle diverse località. Le conoscenze specifiche del territorio dovrebbero pertanto essere garantite come finora. Posso in ogni caso rassicurare gli interpellanti che, qualora si verificassero disservizi generalizzati e tali da compromettere la qualità del servizio all'utenza, il Consiglio di Stato non mancherà di segnalarlo alla Posta.

Per quanto concerne la corrispondenza che, a causa di indirizzi incompleti, è ritornata al mittente, l'azienda deve evidentemente tutelare gli interessi sia del destinatario sia del mittente, in stretta osservanza del segreto postale. Se, ad esempio, vi fosse un caso di omonimia all'interno di un Comune e l'indirizzo fosse privo della via, la Posta, per i motivi appena accennati, ritornerebbe la missiva al mittente. Si tratta di una prassi corretta.

Gli interpellanti accennano anche all'eventualità di un cambiamento degli orari di distribuzione (dal mattino al pomeriggio). Effettivamente, dal 25 agosto di quest'anno è in corso un'esperienza pilota nel Cantone di Vaud per il recapito a 17'600 clienti che abitano in alcune aree residenziali attorno a Montreaux e Losanna. Nelle zone commerciali, invece, la posta è consegnata ai clienti di primo mattino. I clienti privati nei quartieri residenziali continuano a ricevere i giornali la mattina presto, mentre la restante corrispondenza è recapitata nel pomeriggio. Si tratta di una fase sperimentale, i cui risultati saranno valutati nella primavera del prossimo anno. Non è pertanto possibile esprimersi oggi su un'eventuale successiva evoluzione del progetto su scala nazionale e/o regionale.

Infine gli interpellanti chiedono se il raggruppamento delle sedi di recapito non sia il preludio alla chiusura di altri uffici postali periferici. Il raggruppamento non è necessariamente legato alla riorganizzazione delle rete degli uffici postali, il cosiddetto progetto "Ymago". Quest'ultimo è comunque un tema di costante discussione durante gli incontri regolari tra l'autorità cantonale e i dirigenti della Posta, poiché in questo caso si tratta effettivamente di un aspetto sensibile che può mettere in discussione la qualità delle prestazioni all'utenza secondo i principi del servizio pubblico in tutte le regioni del Paese. Proprio per questa ragione la stessa procedura stabilita dall'ordinanza sulle poste [OPO; RS 783.01] prevede che, in caso di chiusura o trasferimenti di uffici, la Posta informi il Comune interessato, al fine di giungere a una soluzione consensuale. Se un accordo non fosse possibile, il Comune può appellarsi alla Commissione federale uffici postali, chiamata a esprimersi sulle vertenze tra la Posta e i Comuni.

A questo proposito il Consiglio di Stato riafferma il proprio impegno a vigilare affinché la riorganizzazione della rete degli uffici postali avvenga senza smantellare il servizio di base e con un dialogo permanente e costruttivo tra la Posta e i Comuni.

PESTONI G. - Ringrazio la Consigliera di Stato per la precisione con cui ha risposto all'interpellanza e per aver dichiarato che anche in futuro presterà la dovuta attenzione al problema. Purtroppo però non posso esimermi dal sottolineare che assistiamo da tempo al peggioramento del servizio e delle condizioni di lavoro, senza dimenticare il rischio di svendite del parco immobiliare. I disservizi non riguardano unicamente i casi di omonimia. Mi dichiaro soddisfatto della risposta ma totalmente insoddisfatto di quanto sta compiendo la Posta.

Soddisfatto l'interpellante, l'atto parlamentare è dichiarato evaso