

Poste e stress-test

Mer 29/05/2019 - 11:34

Il servizio postale in Alto Adige: i tempi di consegna più che duplicati in cinque anni

Il CTCU: al contempo, i costi di spedizione sono aumentati del 57%!

Nelle scorse settimane il CTCU ha effettuato una rilevazione, a campione, sui tempi di consegna della posta in Alto Adige. È stata inviata una lettera ai Comuni altoatesini e ai Centri civici di Bolzano, con l'invito a volerla restituire alla sede del CTCU, indicando sia la data di ricezione che quella di spedizione della stessa. Si sono così potuti rilevare i tempi che una lettera impiega ad arrivare a Bolzano da un altro Comune e viceversa. L'ultimo rilevamento di questo tipo era stato effettuato nel 2014 e il tempo medio di consegna era risultato di 2,7 giorni. Già allora c'era stato un incremento, ma niente considerato il tempo medio attuale. Scopriamo il perché.

Sappiamo che non è proprio un bel momento per il servizio del recapito postale in provincia di Bolzano, visti i noti, recenti ritardi nelle procedure di consegna di lettere e corrispondenza in genere. Ma in cosa si articolano esattamente questi ritardi e quali sono gli escamotages che le Poste mettono in atto al fine di aggirare i fattori di qualità previsti per la consegna della posta ordinaria?

Tempi di consegna, qualità raggiunta e costi di spedizione

| Anno | Media tempi di consegna in gg lavorativi (esclusi sabato e festivi) | % consegne entro obiettivo di qualità previsto ¹ | n. consegne entro obiettivo di qualità previsto | Costo |
|----------------|---|---|---|------------|
| 2014 | 2,7 | 91% | 195/214 | €0,70 |
| 2019 | 6,1 | 54% | 131/244 | €1,10 |
| Aumento | 126% | -41% | - | 57% |

1: obiettivo di qualità posta ordinaria 2014: 3 giorni lavorativi + 1 di spedizione; 2019: 4 giorni lavorativi + 1 di spedizione

2: busta ordinaria fino a 20 grammi

NB: 9 invii a tutt'oggi non sono tornati (spediti il 4 aprile 2019)

Dalla tabella si evince chiaramente un netto peggioramento dei tempi di consegna medi: da 2,7 giorni nel 2014 si è passati a poco più di 6 giorni nel 2019. Quindi tempi più che duplicati!

Se teniamo conto che si tratta di soli giorni lavorativi, escluso il sabato, si tratta di più di una settimana per una normale lettera all'interno della stessa provincia.

Dall'analisi si notano inoltre particolari ritardi per le spedizioni dalla periferia verso il capoluogo altoatesino.

I comprensori nei quali il problema si presenta in maniera significativa sono quelli della Val Venosta e del Burgraviato, dove si arriva a punte di ben 18 giorni lavorativi per la consegna di una lettera inviata in direzione Bolzano. Non che per gli altri comprensori vada meglio: anche Val Pusteria, Salto-Sciliar e Oltradige-Bassa Atesina registrano tempi medi consegna che si attestano fra i 9 e i 10 giorni circa!

Passiamo ora agli obiettivi di qualità che Poste italiane si è prefissata per il 2019:

1°Obiettivo Posta 4: consegna in 4 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) successivi a quello di accettazione nel 90% dei casi.

2°Obiettivo Posta 4: consegna in 6 giorni lavorativi (esclusi sabato e festivi) successivi a quello di accettazione nel 98% dei casi.

Secondo la nostra rilevazione soltanto 131 invii su 244 hanno raggiunto il primo obiettivo, pari al 54% dei casi, e quindi ben al di sotto del 90% prefissato da Poste italiane!

Per quanto riguarda il secondo obiettivo, che già sembra semplicemente un "obiettivo alibi", ancora peggio.

Non è tutto purtroppo: l'aumento dei tempi di consegna sembra andare infatti a braccetto con l'aumento delle tariffe postali: siamo passati dai 70 centesimi del 2014 per un normale francobollo ad 1,10 € nel 2019.

Quindi ricapitolando:

- costi di spedizione aumentati del 57%;
- tempi medi di consegna aumentati del 126%;
- obiettivi di qualità: peggioramento nel raggiungerli del 41%.

Peggio di così è francamente difficile fare!

È di tutta evidenza che la situazione è inaccettabile. Stiamo parlando di un servizio universale e le Poste devono assolutamente cambiare passo, e rimediare al più presto a tali, desolanti risultati: siamo arrivati

a parlare di tempi che superano un mese dalla data di spedizione. Un Paese fondatore dell'Unione Europea non può avere un servizio postale ridotto in questo stato e quindi vanno attuate subito misure per risolvere un tale disservizio. Anche la politica di accentramento dei siti di smistamento della posta ha peggiorato il servizio: una lettera che viene spedita, ad esempio, da Merano a Bolzano finisce nel centro di smistamento postale di Verona e, da lì, poi rispedita a Bolzano; inconcepibile oltretutto inefficiente!

Il commento del direttore del CTCU, Walther Andreas: "Il nuovo modello di recapito delle poste italiane sta causando un notevole malcontento tra i cittadini e anche tra il personale postale altoatesino. La Giunta provinciale non dovrebbe sborsare neppure un euro a Poste italiane per un servizio non conforme alle norme europee. I soldi delle tasse sarebbero, in questo caso, davvero investiti in malo modo e l'Alto Adige potrà giustificare una partecipazione ai costi di tale servizio solo quando si raggiungeranno standard migliori di quelli stabiliti a livello nazionale."