

## SERVIZI POSTALI: PROPOSTE PER MISURE A BREVE E A MEDIO/LUNGO TERMINE

Come è noto, la finalità del tavolo è quella di dare orientamenti ed indirizzi alle imprese tenute ad operare nella situazione di emergenza epidemiologica da COVID-19. Dai dati pervenuti all'Autorità risulta che tutti gli operatori si sono adeguati alle disposizioni del Governo in materia di tutela della salute. Il rientro dall'emergenza sarà comunque graduale e persisterà un periodo medio-lungo in cui le misure di sicurezza (distanziamento sociale) continueranno ad essere vigenti, pertanto, ad influenzare lo svolgimento dell'attività postale.

Nella consapevolezza di questo scenario, l'Autorità, anche sulla base delle informazioni raccolte circa le misure adottate per affrontare la situazione di emergenza, ha individuato una serie di temi relativi al settore postale che intende discutere con gli operatori che hanno già inviato delle prime informazioni.

Il fine è di individuare soluzioni che assicurino continuità al servizio postale nei mesi a venire, evitando il più possibile i disagi per gli utenti, aspetto quest'ultimo che sarà valutato anche con le associazioni dei consumatori che vorranno partecipare ai lavori del tavolo.

Fermo restando che gli operatori sono tenuti a rispettare le norme e le misure sanitarie e anti-contagio nell'esercizio delle proprie attività, riducendo al minimo l'impatto dello stato di emergenza sull'erogazione dei servizi e assicurando, al tempo stesso, ai consumatori e al personale dipendente sicurezza e protezione dal rischio, e che sono tenuti a fornire un'adeguata informazione ai consumatori sulle modalità di erogazione dei servizi, i temi individuati sono riportati di seguito e suddivisi tra argomenti di rilevanza immediata e di medio-lungo termine.

### *Breve periodo*

- Pubblicazione *web* e costante aggiornamento dell'elenco dei CAP in cui non viene effettuato il recapito;
- Possibilità di prevedere la non accettazione degli invii con consegna veloce destinati ai CAP di cui al punto precedente o quantomeno di quelli destinati ai CAP in cui il recapito non è consentito per effetto di provvedimenti d'urgenza con efficacia estesa all'ambito locale;
- PUDO: a parte tabaccai e edicole, molti esercizi commerciali con i quali gli operatori hanno stipulato accordi per accettazione/consegna pacchi sono al momento chiusi. Possibili soluzioni nell'immediato;
- Individuazione di ulteriori misure per limitare l'affollamento degli uffici postali (es. estendere le misure di turnazione utilizzate per le pensioni a tutte le operazioni);
- Ampliamento dei termini di giacenza secondo criteri uniformi

### *Medio periodo*

- Rilassamento SLA;
- Allungamento tempi di giacenza;
- Individuazione di ulteriori soluzioni, ugualmente efficaci sotto il profilo della tutela della salute, rispetto a quelle previste dal decreto Covid (art. 108) per la consegna dei prodotti a firma (es. utilizzo di un codice personale inviato via e-mail o SMS al destinatario del pacco al momento dell'accettazione);

- Individuazione di soluzioni per i prodotti con consegna in mani proprie e in contrassegno;
- Possibilità di dare priorità ai pacchi contenenti prodotti sanitari e/o comunque destinati a strutture sanitarie (rendendo immediatamente visibile questa condizione, ad esempio, etichetta di riconoscimento uguale per tutti gli operatori);
- Miglioramento delle condizioni dei servizi *on-line* (es. tempi di lavorazione delle raccomandate *on-line*).

*Lungo periodo*

- Rappresentare nelle sedi istituzionali appropriate l'esigenza di agevolare, attraverso incentivi, l'installazione e l'utilizzo di *parcel lockers* e *parcel box*.

I lavori del tavolo si svolgeranno secondo modalità il più possibile agili ed immediate. Si invitano quindi gli operatori a far pervenire, sui temi indicati, osservazioni, anche sintetiche, proposte nonché ulteriori argomenti da approfondire. Si prega di inviare i contributi il più presto possibile e comunque non oltre il 10 aprile.

I contributi ricevuti potranno essere eventualmente approfonditi in riunioni, in videoconferenza, con i singoli operatori.