

## **POSTE ITALIANE, STUPORE PER ISTRUTTORIA AGCM: NESSUN DISEGNO STRATEGICO SULLE RACCOMANDATE**

*Roma, 28 novembre 2019* – In merito all'istruttoria avviata dall'AGCM, per una "presunta violazione del Codice del Consumo", Poste Italiane precisa, con fermezza, che le proprie condotte commerciali sono improntate a principi di correttezza e trasparenza per la piena tutela dei clienti e si riserva di dimostrarlo nel corso dell'istruttoria.

Rispetto alle paventate condotte evidenziate nel comunicato dell'Autorità, è necessario e opportuno precisare che è priva di qualsiasi fondamento l'ipotesi secondo la quale Poste Italiane abbia posto in essere azioni che ingannino i clienti in merito alle caratteristiche del prodotto raccomandata. E' assoluto interesse dell'azienda, in termini di efficienza e controllo dei costi, che la consegna delle raccomandate avvenga sin dal primo tentativo di recapito presso il domicilio del destinatario, poiché, riconsegnare presso l'ufficio postale - le cosiddette inesitate - rappresenta una chiara inefficienza economica a tutto danno dell'impresa anche alla luce del fatto che il ritiro presso l'ufficio postale, di corrispondenza non consegnata a domicilio, è totalmente gratuito per il destinatario.

Con lo scopo di chiarire la dimensione dell'attività di recapito Poste precisa che sono state consegnate - nel corso del 2019 - oltre 120 milioni di raccomandate, ricevendo, nel medesimo periodo, meno di 1000 reclami relativi agli avvisi di giacenza, pari allo 0,000008% del totale delle raccomandate regolarmente gestite.

L'azienda opera un incessante controllo ispettivo sulla qualità del servizio, superando gli standard tradizionalmente previsti in materia, con regolari e accurate verifiche sull'intera filiera organizzativa, adottando, ove si riscontrino irregolarità, i più rigorosi provvedimenti disciplinari. A titolo esemplificativo, nel 2019, in una sola giornata, sono stati eseguiti oltre 100 controlli in contemporanea sull'intero territorio nazionale. A conferma che i singoli casi di comportamento irregolari non sono compatibili con la strategia e la condotta dall'azienda.

Si sottolinea, altresì, che il servizio di recapito delle raccomandate rientra negli obblighi di servizio universale con specifici standard di qualità che l'azienda assicura puntualmente e che sono oggetto di costante e formale verifica da parte del regolatore di settore AGCom.

Altrettanto infondata risulta l'ipotesi di aver "veicolato messaggi ingannevoli riguardo al servizio di ritiro digitale" con riferimento alle "condizioni economiche di utilizzo"; infatti, come ampiamente documentabile, ogni strumento informativo, cartaceo o digitale, riporta in evidenza le condizioni del servizio peraltro assolutamente gratuito, opzionale e non alternativo rispetto alle tradizionali modalità di recapito.

Dunque, l'ipotesi di una strategia ingannevole verso i clienti è del tutto infondata e lesiva dell'immagine dell'azienda.

Poste Italiane consapevole del suo ruolo strategico nel Sistema Paese ribadisce la piena attuazione del Piano industriale, comunicato al mercato nel 2018, che prevede, tra l'altro, investimenti complessivi di 2,8 miliardi di €, di cui 2,2 miliardi, in gran parte già realizzati, dedicati al solo settore Corrispondenza, logistica e distribuzione, con l'obiettivo di migliorare i servizi a sostegno dei cittadini, delle imprese e della Pubblica amministrazione.