

DIALOGANDO**CON I CONSUMATORI**

News dal cantiere consumatori

Joint Delivery: ecco il Nuovo Modello di Recapito di Poste Italiane

Si chiama “Joint Delivery”, ed è il nuovo modello di recapito presentato da Poste Italiane nella terza riunione del cantiere consumatori. L'adozione del nuovo modello è connessa alla necessità di reagire alla contrazione dei volumi postali «tradizionali» e di rispondere ai nuovi bisogni dei clienti, attraverso la flessibilità del recapito.

L'era digitale ha determinato una riduzione fisiologica della corrispondenza cartacea ma, nello stesso tempo, una rapida crescita delle consegne dei pacchi e-commerce.

Nell'e-commerce Poste Italiane ha raggiunto già un ruolo da leader, con quasi 60 milioni di pacchi consegnati nel 2017, risultato dovuto in gran parte alla crescita di quelli recapitati dai portalettere. Chi acquista su internet, però, chiede uno standard diverso da quello tradizionale: vuole poter scegliere il giorno di consegna e anche la fascia oraria, per questo è stata integrata la tradizionale rete dei portalettere. Gli scenari del nuovo modello sono 3: il primo riguarda i grandi centri urbani ad altissima densità di recapito (Roma, Milano e Napoli), qui il modello verrà articolato su due linee, «base» e «business». La prima consegnerà la posta «in cassetta» e, fino a un quantitativo definito, anche la posta «al destinatario». La seconda consegnerà la posta residua e i pacchi «al destinatario». Il secondo si applica nei centri urbani, comprendendo tutte le città capoluogo di provincia e i territori a medio e alta densità abitativa. Anche in questo secondo modello opereranno le due articolazioni, «base» e «business»,

IN QUESTO NUMERO:

NEWS DAL CANTIERE CONSUMATORI

Joint Delivery: ecco il Nuovo Modello di Recapito pag. 1

NEWS

Sperimentazione AGCOM per i servizi premium pag. 2

MONDO POSTE ITALIANE

Federazione Italiana Tabaccai e pag. 3

Amazon: Poste sigla due storici accordi

INTERVISTA DOPPIA

Tre domande su SPID pag. 4-5

CORRISPONDENZA DALL'ESTERO

Alibabà userà il blockchain contro la contraffazione pag. 6



Focus on: Locker

I Locker sono chioschi automatizzati con terminale touch screen, lettore barcode e mini stampante. Possono essere utilizzati come punto di consegna delle proprie spedizioni e acquisti online, basta il codice PIN ricevuto via SMS o tramite e-mail per prelevare il pacco dalla cella; oppure possono essere utilizzati per spedire, digitando manualmente sul terminale il codice a barre del pacco e inserirlo nella cella.

Qui l'elenco dei Locker in Italia:

<https://www.poste.it/files/1476477685663/locker-puntoposte-orari-ubicazione.pdf>

News dal cantiere consumatori

>> Segue da pag. 1

con la differenza che la linea base consegnerà la corrispondenza con lo schema dei giorni alterni; mentre la linea business recapiterà tutti i giorni.

Il terzo scenario riguarda le aree regolate (dalla delibera AGCOM 395 del 2015), basato sulla articolazione delle linee «base». Sono zone rurali con volumi molto ridotti in cui vale la regola della consegna a giorni alterni. Anche su queste zone potranno essere attivate delle linee «business» integrative per coprire specifiche esigenze temporanee. Questo cambiamento verrà supportato da numerosi investimenti, sia per il miglioramento degli impianti di smistamento, che per la sostituzione dei palmari in dotazione ai portalettere e alle loro divise di lavoro. Inoltre, verrà rafforzata la flotta di recapito e verranno installati dei lockers, attraverso i quali il cliente potrà ritirare i pacchi a lui destinati.



NEWS

La sperimentazione AGCOM per i Servizi Premium

Tutti gli utilizzatori di smartphone si sono trovati, prima o poi, a fare i conti con i servizi a sovrapprezzo, o premium, che consentono di scaricare loghi, suonerie e, più in generale, contenuti e servizi forniti direttamente dall'operatore mobile o anche da operatori terzi specializzati.

Purtroppo questi servizi, attivati sulla propria SIM, nascondono numerose pratiche commerciali scorrette, e l'utente ignaro ne prende conoscenza solo quando riceve un sms contenente il relativo costo settimanale.

Alcuni consumatori segnalano di essersi imbattuti in un fastidioso banner o pop-up pubblicitario che, una volta cliccato per essere chiuso, ha invece attivato in automatico un abbonamento a pagamento lasciando poco tempo per capire cosa stesse per succedere. Per molti degli interessati tale servizio a pagamento è stato attivato inconsapevolmente, scaricando dati, per ben 3 volte nell'arco di pochi minuti. Molti altri utenti riferiscono di aver disattivato il servizio non richiesto solo tramite un reclamo al proprio gestore e, in alcuni casi, di aver ricevuto il relativo rimborso della somma indebita versata.

Riguardo a ciò, le Associazioni a tutela dei consumatori si sono rivolte all'AGCOM ed all'Autorità garante della concorrenza e del mercato (Antitrust), per chiedere l'adozione di tutti i provvedimenti necessari per sanzionare le pratiche scorrette e per prevenire il reiterarsi di tali comportamenti.

L'AGCOM, per limitare le conseguenze negative del problema, si è posta la finalità di impedire, nella telefonia mobile, le attivazioni di servizi premium (VAS) non volute o non richieste, e definire una procedura unificata di rimborso. A tale proposito gli operatori hanno proposto l'adozione di nuove procedure di acquisto. AGCOM e Associazioni dei consumatori hanno concordato un periodo di sperimentazione.

Le nuove procedure di acquisto proposte dagli operatori e dai content service providers, sono: un doppio click dell'utente, in due diverse schermate contenenti informazioni differenti. Il primo è utilizzato per raccogliere il consenso all'addebito del servizio sul conto telefonico dell'utente, il secondo per confermare la richiesta di acquisto; l'introduzione del numero verde di customer care 800.44.22.99 attraverso il quale gli utenti sono informati degli abbonamenti a servizi premium attivi sulla propria utenza e possono eventualmente disattivarli.

La prima fase, conclusasi a maggio, particolarmente incentrata sull'analisi delle segnalazioni pervenute ad AGCOM ed alle associazioni di consumatori, ha evidenziato una significativa riduzione del numero di segnalazioni rispetto ai dati registrati in precedenza.

Mondo Poste Italiane

Federazione Italiana Tabaccai e Amazon: Poste sigla due storici accordi

Lo sviluppo dell'e-commerce in Italia è una delle più importanti linee strategiche del nuovo Piano Industriale "Deliver 2022" di Poste Italiane, la sfida è già partita con due importanti accordi: il primo siglato a maggio con la Federazione Italiana Tabaccai (FIT), e il secondo, sottoscritto a giugno con Amazon.

L'accordo sottoscritto con la Federazione Italiana Tabaccai prevede una ampia collaborazione per lo sviluppo dei servizi di *ecommerce* grazie al quale i clienti potranno ritirare i pacchi, consegnare i resi ed effettuare spedizioni prepagate o preaffrancate presso i tabaccai aderenti all'iniziativa che avranno la possibilità di entrare a far parte del network "PuntoPoste".

Il network "PuntoPoste" è costituito da punti fisici di consegna, tra cui i tabaccai, e i lockers - collocati in diversi punti delle città per il ritiro e la spedizione automatica di pacchi - che offrono un servizio no-stop 24 ore su 24, fino a 7 giorni su 7.

La Rete PuntoPoste è attiva da aprile con 287 lockers su tutto il territorio nazionale e si estenderà fino ad arrivare a 350 lockers e 200 collect point a fine 2018, 420 lockers e circa 5.000 collect point nel 2020.

L'accordo tra Poste Italiane e FIT, implementa e semplifica le modalità di distribuzione e vendita dei francobolli.



L'accordo siglato con Amazon ha l'obiettivo di migliorare il servizio reso ai clienti mediante soluzioni di consegna personalizzata, tra le quali la consegna serale, fino alle 19:45, e nel week-end e valorizza appieno la flessibilità offerta dal nuovo modello di recapito, "Joint Delivery", attivo da aprile ed in corso di implementazione con positive ricadute sia sugli investimenti tecnologici sia sull'occupazione. Infatti, al 2020 i dipendenti impegnati nella logistica dei pacchi saranno 10 mila. Poste Italiane fornirà il servizio attraverso la capillare presenza territoriale garantita da oltre trentamila portalettere impegnati nelle attività di recapito, dal corriere espresso SDA e dalla flotta MistralAir, la compagnia aerea del Gruppo. L'accordo avrà una durata triennale e sarà rinnovabile per un ulteriore biennio.

Lo sapevi che è possibile ritirare i pacchi di Amazon presso l'ufficio postale più vicino a casa?

Chi acquista su Amazon può chiedere la consegna del proprio pacco presso uno degli oltre 10 mila uffici postali abilitati. La spedizione presso il network di Poste Italiane permette di ritirare il pacco gratuitamente durante l'orario di apertura dell'ufficio postale. Questa soluzione viene molto utilizzata da chi deve ricevere un pacco e al momento della consegna non ha nessuno di fiducia che lo possa ritirare, oppure da chi preferisce ritirarlo il sabato mattina. Il pacco non può rimanere presso l'ufficio postale a lungo, chi sceglie l'opzione ufficio postale ha sette giorni per recuperare la spedizione altrimenti il pacco sarà rimandato ad Amazon. Importante: questa modalità di consegna non può essere eseguita per pacchi eccessivamente voluminosi (oltre 20 Kg o superiori alle dimensioni di 50 x 50 x 50 cm), per la cui consegna sarà obbligatorio fornire un indirizzo di domicilio.



Tre domande su SPID

Intervista doppia a Luigi Gabriele, Responsabile Relazioni Istituzionali di Codici e Roberto Palumbo, Responsabile dei Servizi ID di Poste Italiane



Roberto Palumbo, Poste Italiane



Luigi Gabriele, Codici

Avere un'identità digitale: quali vantaggi?

SPID è la soluzione italiana di Identità Digitale, definita da AgID in coerenza con la normativa italiana e con il regolamento europeo eIDAS che garantisce a tutti i cittadini e le imprese un accesso unico, sicuro e protetto ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione e delle Aziende private che firmano la Convenzione con AGID. Poter accedere a tutti i servizi online della Pubblica amministrazione con un'unica identità digitale, utilizzabile da tutti i device, ha semplificato la vita delle persone. SPID assicura la piena protezione dei dati personali, non è infatti consentito alcun tipo di profilazione; la privacy dei cittadini è garantita. Gli stessi documenti d'identità con i quali i cittadini si identificano, vengono controllati su "Banche Dati Fidate" messe a disposizione da AGID, per la verifica dell'autenticità dei dati anagrafici.

Spid di Poste Italiane in cosa si differenzia da altre identità digitali?

PosteID è la soluzione d'Identità Digitale di Poste Italiane che consente di operare contestualmente in 2 circuiti: quello privato di Poste e quello pubblico SPID. PosteID permette ad esempio: di accedere ai servizi del sito Poste.it e di ritirare le raccomandate inesitate digitali. Quindi, lo Spid di Poste ha il valore aggiunto di semplificare la vita ai propri clienti e ai cittadini. Oggi, chi sceglie Poste Italiane per richiedere PosteID/SPID, può procedere alla registrazione utilizzando gli strumenti di autenticazione rilasciati dall'azienda. Se non è cliente, ovvero non ha gli strumenti per operare on line, dopo avere effettuato la registrazione dei propri dati presso il sito di Poste Italiane, può recarsi presso uno qualsiasi dei 13.000 Uffici Postali per farsi identificare con i documenti di identità in suo possesso.

Avere un'identità digitale: quali vantaggi?

SPID, il sistema pubblico di identità digitale che permette di assicurare il riconoscimento dell'utente elettronico durante le interazioni digitali, è stata una vera innovazione. Poter accedere a tutti i servizi online della pubblica amministrazione con un'unica identità digitale ha portato molti vantaggi. Sicuramente ha snellito e semplificato la vita delle persone, che dovevano fino a quel momento tenere a mente o segnare su foglietti che andavano inevitabilmente perduti, decine di password.

Certo, la maggior parte delle persone ne rimane tagliata fuori data la scarsa competenza digitale dei più e l'età avanzata della nostra popolazione, ma col tempo i "nativi digitali", nel giro di 10 anni troveranno naturale utilizzare questo servizio.

Spid di Poste Italiane in cosa si differenzia da altre identità digitali?

Ovviamente è un servizio ad hoc che permette di usufruire dei servizi di Poste Italiane, quali ad esempio: accedere alle proprie carte, al proprio conto Banco Posta, ma ancora più importante permette di ritirare le raccomandate online in tutta Italia, inoltre si possono richiedere i certificati statali con valenza legale. Quindi lo Spid di Poste ha il valore aggiunto di semplificare la vita non solo ai suoi clienti, che sicuramente ne possono beneficiare, ma a tutti i cittadini che ne vogliono usufruire.

Tre domande su SPID

>> Segue da pag. 4



Roberto Palumbo,
Poste Italiane



Luigi Gabriele,
Codici

Quali miglioramenti/ quali evoluzioni si possono apportare ancora?

Sin dall'avvio del Servizio abbiamo lavorato, nel quadro delle regole poste da AGID, per una continua semplificazione delle procedure di registrazione ed utilizzo di SPID, riuscendo a mantenere una quota pari a circa l'88% di tutte le Identità rilasciate. Stiamo lavorando per rendere ancora più facili le procedure di richiesta, rilascio ed utilizzo dando la possibilità, entro fine anno, di completare l'iter per la richiesta di SPID dentro l'Ufficio Postale senza la preventiva registrazione dei dati sul sito. La nuova App PostelD consente già oggi di procedere all'autenticazione presso un qualsiasi sito che prevede l'accesso tramite SPID con due click dallo smartphone tramite QR code e il lettore di impronte digitali presente sull'apparecchio (o con il codice PostelD) e si è autenticati presso il sito Web richiesto. Sempre entro la fine dell'anno in corso è previsto il rilascio di ulteriori nuove modalità per la richiesta di SPID, utilizzando la nuova Carta d'Identità Elettronica, il passaporto o il permesso di soggiorno.

Quali miglioramenti/ quali evoluzioni si possono apportare ancora?

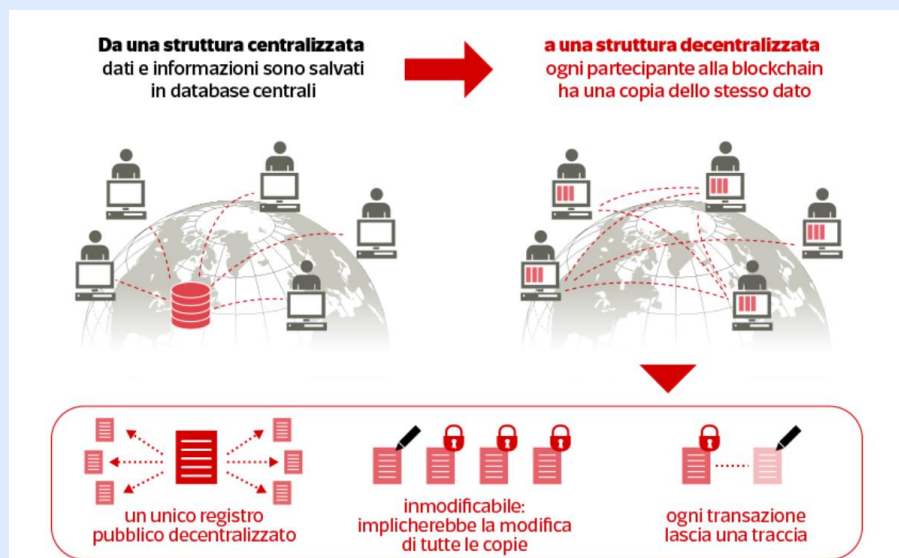
Chi sceglie Poste Italiane per richiedere lo SPID ha a disposizione due modalità: attraverso Bancoposta o Ufficio Postale. Il rilascio presso l'Ufficio Postale avviene in 5 minuti, mentre l'inserimento dati con Poste Italiane ha un tempo medio più lungo e svariati passaggi che, sicuramente sono dovuti alla sicurezza estrema che si vuole avere durante la registrazione, ma che la rendevano/rendono un po' macchinosa soprattutto per chi non è avvezzo. Per questo mi sento di lanciare una sfida a Poste Italiane: "semplificare la sicurezza" di un servizio che può offrire dei vantaggi enormi per chi vuole dare un nuovo assetto alla pubblica amministrazione in Italia, snellendola e rendendone più rapidi così accessi e processi.

Corrispondenza dall'estero

Alibaba, colosso dell'e-commerce, userà la blockchain per combattere la contraffazione

La blockchain è un argomento sulla bocca di tutti, ma esattamente che cos'è? Si potrebbe definire una specie di registro pubblico e decentralizzato che sfrutta la tecnologia «peer-to-peer» (da pari a pari) per validare transazioni tra due parti in modo sicuro, verificabile e permanente. Un network di computer raggiunge il consenso sulla creazione di un nuovo «blocco» che racchiude tutte le operazioni validate, e si unisce alla catena senza essere più modificabile. In questo modo non ci saranno dubbi su quello che è successo durante il percorso: non ci sono versioni differenti di uno stesso documento, ed ogni modifica è trasparente.

Insomma, la blockchain è usata per trasferire in modo istantaneo e senza intermediari la proprietà di qualunque bene: case, denaro, auto, azioni, file e così via. La vera rivoluzione consiste nel fatto che non esiste un unico server controllato da qualcuno, ma tutti i partecipanti possiedono una copia, e in qualunque momento possono verificare se è stato modificato un dato, da chi, e isolarlo, poiché non coincide con quello originario di cui tutti hanno copia. Quando c'è necessità di modificare un'informazione, occorre aprire un nuovo blocco e dichiararlo. Non c'è quindi possibilità di corruzione, truffa o furto.



Il gigante cinese dell'e-commerce Alibaba ha avviato un progetto pilota per il tracciamento sicuro della filiera produttiva basata proprio su questa tecnologia. Alibaba vuole provare a risolvere il problema della contraffazione dei prodotti –per ora alimentari– grazie al suo Food Trust Framework, un nuovo sistema di tracciamento della filiera di produzione e trasporto basato sulla blockchain. Il progetto pilota è stato avviato la scorsa settimana in Australia e Nuova Zelanda, con i primi ordini di

alcuni prodotti delle aziende Blackmores e Fonterra. La prima produce integratori vitaminici, la seconda è una multinazionale del settore caseario. Grazie alla blockchain, il Food Trust Framework semplifica il tracciamento dei prodotti, dal momento in cui lasciano le fabbriche australiane e neozelandesi, fino alla vendita online in Cina. Il sistema prevede la presenza di un QR code sui prodotti e si avvale della collaborazione delle poste australiane e neozelandesi, che si occupano del trasporto delle merci.

La contraffazione nel settore alimentare, costa all'industria globale più di 40 miliardi l'anno. Alibaba punta a coinvolgere tutti i soggetti della filiera produttiva per aumentare la trasparenza. Lo scopo, funzionale alle mire di espansione del gigante cinese del commercio elettronico, è di aumentare la fiducia di rivenditori e consumatori finali. Se nel corso del prossimo anno la sperimentazione in Nuova Zelanda e Australia avrà successo, Alibaba espanderà il sistema a livello globale. L'interesse da parte delle grandi aziende di consulenza e delle multinazionali del settore tecnologico, potrebbe cambiare le carte in tavola e dimostrare finalmente il reale potenziale della tecnologia.

Chi siamo

La redazione di "Dialogando con i consumatori" è composta da:

Silvia Castronovi (Altroconsumo), Elvira Cocca (Adoc), Daria Ferrari (Cittadinanzattiva), Mario Finzi (Assoutenti), Carla Pillitu (Codici), Micaela Paciotti (Poste Italiane), Irene Monorchio (Poste Italiane), Romolo Giacani (Poste Italiane).

Se avete domande, dubbi sugli argomenti trattati in questo numero e suggerimenti per il prossimo, scrivete a:

consumerismo@posteitaliane.it

Per informazioni su reclami, domande di conciliazione e iniziative verso i consumatori di Poste Italiane, potete scrivere ai nostri referenti territoriali, ai seguenti indirizzi:

Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta (*Giuseppe Farina*)

consumerismonordovest@posteitaliane.it

Veneto, Friuli Venezia Giulia e Trentino Alto Adige (*Elena La Terza*)

consumerismonorddest@posteitaliane.it

Lombardia (*Irene Monorchio*)

consumerismolombardia@posteitaliane.it

Emilia Romagna e Marche (*Francesca Squadroni*)

consumerismocentronord@posteitaliane.it

Campania e Calabria (*Antonio Siniscalchi*)

consumerismosud@posteitaliane.it

Sicilia (*Alberto Russo*)

consumerismosicilia@posteitaliane.it

Lazio, Abruzzo e Sardegna (*Mauro Lattanzio*)

consumerismocentro@posteitaliane.it

Puglia, Basilicata e Molise (*Eleonora Tosoni*)

consumerismosud1@posteitaliane.it

Toscana e Umbria (*Fortunato Iriti*)

consumerismocentro1@posteitaliane.it



Posteitaliane