

SENATO DELLA REPUBBLICA

————— XVII LEGISLATURA —————

N. 195

ATTO DEL GOVERNO SOTTOPOSTO A PARERE PARLAMENTARE

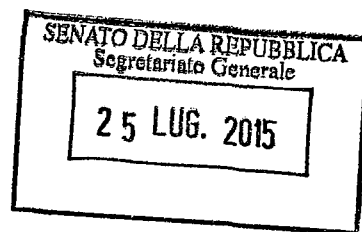
Schema di contratto di programma tra il Ministero dello sviluppo economico e la società Poste italiane Spa per il quinquennio 2015-2019

(Parere ai sensi dell'articolo 1, comma 275, della legge 23 dicembre 2014, n. 190)

(Trasmesso alla Presidenza del Senato il 24 luglio 2015)



*Al Ministro
dello Sviluppo Economico*



Ministero dello Sviluppo Economico
Uffici diretta collaborazione del Ministro
Struttura: UDCM GAB
REGISTRO UFFICIALE
Prot. n. 0017303 - 24/07/2015 - USCITA
titolario: 34.05.

Giulio Pisicchio,

ai sensi dell'articolo 1, comma 275, della legge 23 dicembre 2014, n. 190 (legge di stabilità 2015), Le trasmetto per l'espressione del previsto parere da parte delle competenti Commissioni parlamentari lo schema di Contratto di Programma tra il Ministero dello sviluppo economico e la Società Poste Italiane S.p.a. per il quinquennio 2015-2019, corredato da relativa relazione illustrativa.

Le segnalo che sul suddetto schema sono stati già acquisiti i previsti pareri del Ministero dell'economia e delle finanze e dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni.

Voglia gradire, Signor Presidente, i sensi della mia più alta considerazione.

Federica Guidi

Alla c.a. Sen. Pietro GRASSO
Presidente del Senato della Repubblica
Palazzo Madama
Piazza Madama
00186 ROMA



Ministero dello Sviluppo Economico

DIREZIONE GENERALE PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA, DI RADIODIFFUSIONE E POSTALI

RELAZIONE ILLUSTRATIVA

CONTRATTO DI PROGRAMMA 2015-2019

TRA IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO E POSTE ITALIANE S.P.A.

Il contratto di programma 2015–2019 (nel prosieguo, anche indicato ‘CDP’), tra il Ministero dello sviluppo economico ed il fornitore del servizio postale universale, la società Poste Italiane S.p.A. (nel prosieguo, anche denominata ‘Società’), è lo strumento attraverso il quale vengono disciplinate le modalità di erogazione del servizio universale, stabiliti gli obblighi della Società, i servizi al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, i trasferimenti statali, l’emissione delle carte valori postali ed i rapporti internazionali.

Il presente contratto di programma si iscrive nel quadro di riferimento normativo afferente il settore postale che ha conosciuto un processo di graduale apertura alla concorrenza in attuazione della normativa comunitaria recepita nell’ordinamento nazionale dal decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 a partire dalla direttiva 97/67/CE, recante regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio. Il provvedimento è stato oggetto di successive modificazioni volte al progressivo compimento di tale processo di liberalizzazione, introdotte dal decreto legislativo 23 dicembre 2003, n. 384, e dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58, che hanno rispettivamente recepito le modifiche apportate alla citata direttiva dalle seguenti direttive n. 2002/39/CE e n. 2008/6/CE.

La direttiva 97/67/CE ha definito l’ambito del servizio postale universale inteso come un’offerta di servizi postali di qualità determinata, forniti permanentemente in tutti i punti del territorio a prezzi accessibili a tutti gli utenti e ne ha indicato le seguenti finalità: la coesione economica, sociale e territoriale; il rispetto delle esigenze essenziali; il pari trattamento degli utenti senza discriminazioni, di ordine politico, religioso o ideologico; la garanzia di continuità del servizio; e l’evoluzione in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze degli utenti.

La citata direttiva ha inoltre previsto la designazione, da parte degli Stati membri, di Autorità nazionali di regolamentazione per il settore postale, giuridicamente distinte e funzionalmente indipendenti dagli operatori postali.

Il decreto legislativo 261/1999 ha riconosciuto carattere di attività di preminente interesse generale alla fornitura dei servizi postali, alla realizzazione ed all'esercizio della rete postale pubblica.

Il successivo decreto legislativo n. 58 del 2011 ha disposto che il servizio universale sia affidato a Poste italiane S.p.A. per un periodo di quindici anni decorrenti dalla relativa data di entrata in vigore (30 aprile 2011).

Ai sensi degli orientamenti di cui all'Allegato 1 della direttiva 97/67/CE, inserito dalla direttiva 2008/6/CE, è stata inoltre introdotta una nuova metodologia di calcolo dell'onere del servizio postale universale basata sul criterio del costo netto evitato, in luogo del c.d. metodo *Deficit Approach* impiegato per definire l'onere (identificato con il risultato di bilancio del fornitore del servizio universale). Ai fini del trasferimento compensativo posto a carico del bilancio dello Stato, la relativa copertura, che veniva in precedenza determinata con il meccanismo del c.d. *subsidy cap* applicato ai sensi delle Linee guida approvate dal CIPE con deliberazione del 29 settembre 2003, è stata fissata in un tetto fisso massimo dall'art. 1, comma 274, lett. b), della legge 30 dicembre 2014, n. 190, legge di stabilità 2015.

Il provvedimento ha inoltre confermato l'obbligo per il fornitore del servizio universale di istituire la separazione contabile distinguendo, fra singoli servizi, i prodotti rientranti nel servizio universale postale e quelli esclusi.

Il contratto di programma tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane per il periodo regolatorio 2009-2011 e' stato approvato con legge 12 novembre 2011, n. 183, fatti salvi gli adempimenti previsti dalla normativa comunitaria. L'efficacia del contratto è stata perfezionata con la decisione della Commissione europea del 20 novembre 2012 C(2012) 8230 final, che ha approvato i trasferimenti statali verso Poste Italiane a parziale copertura degli oneri connessi con lo svolgimento degli obblighi di servizio postale universale.

Il decreto legislativo n. 58 del 2011 ha inoltre affidato i compiti di Autorità nazionale indipendente di regolazione del settore postale all'Agenzia nazionale di regolamentazione del settore postale, in seguito soppressa per effetto dell'articolo 21 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201. La citata disposizione ha nel contempo stabilito il trasferimento delle relative funzioni all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (nel prosieguo, 'AGCom') che ha istituito, nel dicembre 2012, la Direzione per i servizi postali.

Infine, le disposizioni della legge di stabilità 2015, (articolo 1, commi 274-284) hanno introdotto alcune novità nella descritta cornice normativa. Segnatamente:

- l'estensione dell'efficacia del contratto di programma relativo al triennio 2009-2011 sino alla conclusione della procedura di approvazione del nuovo contratto di programma per il quinquennio 2015-2019, fatti salvi gli adempimenti previsti dalla normativa dell'Unione europea in materia e gli effetti delle verifiche effettuate dall'AGCom in ordine alla quantificazione del costo netto del servizio postale universale effettivamente sostenuto per ciascuno degli anni del periodo regolatorio 2012-2014 (articolo 1, comma 274, lett. a);

- la cadenza quinquennale del contratto di programma al fine di assicurare un puntuale riferimento giuridico e di sostenibilità finanziaria della fornitura del servizio universale (articolo 1, comma 274, lett. a);

- lo snellimento della procedura di approvazione del contratto di programma, che prevede l'acquisizione del parere del Ministero dell'economia e delle finanze e dell'AGCom nel termine abbreviato di 15 giorni; la successiva trasmissione alle competenti Commissioni parlamentari della Camera dei deputati e del Senato della Repubblica, per il relativo parere non vincolante da esprimere entro il termine abbreviato di 20 giorni; e, parimenti, la notifica alla Commissione europea ai fini dello scrutinio in ordine alla compatibilità con il mercato interno del previsto trasferimento statale a copertura dell'onere del servizio postale universale (articolo 1, comma 275).

La precedente disciplina della procedura di approvazione applicata al contratto di programma relativo al periodo 2009-2011 era dettata dalle linee guida del CIPE (Deliberazione del 22 giugno 2000, n.63 – Regolazione dei servizi di pubblica utilità: direttive per la definizione della procedura relativa alla stipula dei contratti di programma). A seguito dell'assunzione delle competenze regolatorie in materia postale dall'AGCom, è stato semplificato l'iter procedimentale con l'esclusione delle previste attività del CIPE e del NARS;

- la determinazione *ex ante*, nel quadro del contenimento complessivo della spesa pubblica, per il periodo regolatorio 2015-2019, dell'onere a carico della finanza pubblica indicato nell'importo massimo di 262,4 milioni di euro annui a decorrere dal 2015, fatti salvi gli effetti delle verifiche *ex post* dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in ordine alla quantificazione del costo netto del servizio postale universale (articolo 1, comma 274, lett. b).

Inoltre, sotto il profilo regolatorio, sono state previste dalla legge di stabilità 2015 alcune misure di maggiore flessibilità ai fini di consentire una graduale riduzione degli oneri di fornitura del servizio universale postale e di garantirne la sostenibilità finanziaria nel tempo, in considerazione della crescente contrazione dei volumi postali e del conseguente incremento dei costi di fornitura del servizio, nel rispetto della normativa comunitaria. In particolare:

- è contemplata la facoltà del fornitore del servizio universale di avanzare all'Autorità nazionale di regolazione una richiesta di deroga in relazione alla fornitura del servizio a giorni alterni, in presenza di particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica in ambiti territoriali con densità di popolazione inferiore a 200 abitanti per kilometro quadrato, di cui all'art. 3, comma 7, primo periodo, del decreto legislativo 261 del 1999, con riferimento ad un quarto della popolazione anziché ad un ottavo, previa autorizzazione dell'AGCom (articolo 1, commi 275 e 276);

- è previsto che, al fine di adeguare i livelli di servizio alle mutate esigenze degli utenti in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, il nuovo contratto di programma per il quinquennio 2015-2019 può prevedere in attuazione della normativa europea l'introduzione di misure di razionalizzazione del servizio e di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito sull'intero territorio nazionale, ferme restando le competenze dell'Autorità di regolazione (articolo 1, comma 277);

- sono state inserite all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo n. 261/1999, due tipologie di servizio postale (*'invio di posta prioritaria'* e *'invio di corrispondenza ordinaria'*), volte a mettere a disposizione degli utenti un servizio di base di corrispondenza indirizzata ed un servizio dei posta prioritaria ad elevata rapidità di recapito (articolo 1, commi 278 e 279);

- è stabilita, infine, la facoltà del fornitore del servizio universale di presentare all'AGCom una proposta ai fini della definizione da parte dell'Autorità di nuovi obiettivi statistici di qualità e una nuova determinazione delle tariffe degli invii di posta prioritaria e degli altri servizi universali, individuando soluzioni che consentano la maggiore flessibilità nello stabilire le tariffe in correlazione all'andamento dei volumi di traffico (articolo 1, comma 280).

In considerazione delle descritte disposizioni, è stata presentata da Poste Italiane all'AGCom una proposta di determinazione di nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali e parimenti una richiesta di autorizzazione all'implementazione del recapito a giorni alterni, ai sensi dell'articolo 1, commi 275 e 276, della legge n. 190 del 2014.

In data 25 giugno 2015, l'Autorità ha adottato le delibere n. 395/15/CONS, "*Autorizzazione all'attuazione di un modello di recapito a giorni alterni degli invii postali rientranti nel servizio universale*" e n. 396/15/CONS, "*Nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali ai sensi dell'art. 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2014, n. 190*".

Ai sensi della normativa relativa agli aiuti di Stato concernente la compensazione degli obblighi di servizio pubblico, le Autorità italiane hanno provveduto a trasmettere alla Direzione Concorrenza della Commissione europea nel corso del 2014, in forma di pre-notifica, le informazioni richieste dai competenti servizi concernenti la compensazione dell'onere per la fornitura del servizio universale oggetto del contratto di programma per ciascuno degli anni 2015-2019.

Ai sensi dell'art. 1, comma 275, della legge di stabilità 2015, è stato acquisito in relazione allo schema di contratto di programma il parere favorevole all'ulteriore corso dello schema di contratto reso dal Ministero dell'economia e finanze, trasmesso con nota del 16 luglio 2015, prot. 14568; ed altresì il parere favorevole con condizioni adottato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con la delibera n. 425/15/CONS del 15 luglio 2015, trasmesso con nota del 17 luglio 2015, prot. 0057726.

Si illustra di seguito il contenuto delle disposizioni del contratto di programma.

L'articolo 1 (Oggetto) individua l'oggetto del contratto consistente nella disciplina dei rapporti tra lo Stato e la Società con riguardo alla fornitura del servizio universale postale e dei servizi utili al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, secondo obiettivi di coesione sociale ed economica, mediante l'utilizzo della rete postale della Società.

L'articolo 2 (Attività e modalità di erogazione del servizio universale e obiettivi di contenimento dei costi e di efficienza di gestione) individua l'attività che Poste Italiane

S.p.A. è tenuta a svolgere ai sensi degli articoli 3 e 4 del decreto legislativo n. 261 del 1999, concernenti il servizio universale e prevede l'obbligo di fornitura dello stesso servizio su tutto il territorio nazionale nel rispetto delle esigenze essenziali di segretezza della corrispondenza e di sicurezza della rete postale.

Sono inoltre previste procedure per garantire condizioni di equilibrio economico nella gestione del servizio postale tramite la segnalazione all'AGCom (ai sensi del decreto ministeriale 7 ottobre 2008 e della delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS) degli uffici che non soddisfano tali condizioni e l'esame di piani di intervento per la razionalizzazione della loro gestione, fornendone adeguata informazione all'ente locale interessato e al Ministero dello sviluppo economico che può promuovere, prima dell'attuazione degli interventi previsti, un confronto tra gli organi rappresentativi degli enti territoriali e la Società stessa.

Il servizio di raccolta e di recapito viene effettuato a giorni alterni secondo modalità fissate dall'Autorità ed in ambiti territoriali individuati, in attuazione dell'articolo 1 comma 276, della legge di stabilità 2015. In considerazione dell'esigenza di contenimento dei costi e di assicurare la prestazione del servizio universale in relazione alle risorse previste per il finanziamento del relativo onere dalla previsione contrattuale di cui all'articolo 6, comma 2, del contratto sono previste anche misure di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito sull'intero territorio nazionale nonché modifiche all'articolazione del servizio ed una puntuale indicazione degli orari di apertura degli uffici postali. E' stabilito che, in mancanza di specifiche determinazioni dell'AGCom, i criteri di distribuzione delle cassette di impostazione sul territorio nazionale sono definiti dall'Allegato 1 al contratto di programma.

Si evidenzia che con riguardo al presente articolo l'AGCom ha formulato alcune condizioni.

In particolare, in relazione al comma 6 l'Autorità ha prospettato l'espunzione della previsione contemplata nell'ultimo periodo, concernente la facoltà dell'Autorità di autorizzare un margine di tolleranza fino ad un massimo del 5% del limite previsto dagli artt. 3 e 12 del decreto legislativo n. 261/1999. Le citate disposizioni contemplano la possibile applicazione della deroga per il servizio di raccolta e recapito a giorni alterni che, ai sensi della descritta modifica introdotta dal comma 276 dell'art. 1 della legge di stabilità, può essere autorizzata dall'Autorità entro il limite massimo nella misura di un quarto della popolazione nazionale.

In considerazione di tale condizione, è stato ritenuto di riformulare la disposizione contrattuale nei seguenti termini: *"L'Autorità per comprovate ragioni tecnico-operative può autorizzare un ulteriore margine di tolleranza fino ad un massimo del 5% del limite dalla stessa stabilito e comunque entro il limite massimo previsto dal medesimo articolo 3, comma 7, del decreto legislativo n. 261 del 1999, come modificato dall'articolo 1, comma 276, della legge n. 190 del 2014."* Si precisa che la previsione *de quo* riproduce sostanzialmente la clausola contenuta nel vigente Contratto di programma relativo al triennio 2009-2011 (efficace sino al perfezionamento dello contratto 2015-2019), volta a introdurre un ulteriore elemento di flessibilità rimesso all'apprezzamento dell'Autorità di regolazione, tenuto conto di *"ragioni tecnico-operative"*, ai fini dell'eventuale autorizzazione della deroga.

La riformulazione riconduce l'eventuale applicazione del margine di tolleranza entro il limite massimo stabilito dalle richiamate disposizioni del decreto legislativo 261/1999, assicurando in tal modo il pieno rispetto della soglia massima indicata dal legislatore.

Con riferimento al comma 8, l'AGCom ha auspicato l'eliminazione o la riformulazione della previsione di cui al primo periodo che riconosce alla Società la facoltà di ridefinire l'articolazione della rete degli uffici postali, valutando con le autorità locali interventi volti ad assicurare una presenza più efficace sul territorio in considerazione dell'andamento della domanda di servizi, prevedendosi che i costi associati a tali interventi non siano posti a carico della Società stessa.

Tenuto conto dei rilievi dell'Autorità, il testo del primo periodo è stato riformulato, elidendo la previsione concernente i costi degli interventi di potenziamento della rete postale posti a carico di Poste Italiane ed introducendo un criterio di carattere generale secondo cui tali interventi sono valutati anche tenendo conto dei relativi oneri, in modo che la Società e le autorità locali, nel rispetto della normativa vigente e di quanto stabilito dall'Autorità in materia di servizio postale universale, possano valutarne l'attribuzione non a carico della Società.

L'articolo 3 (Compiti ed obblighi della Società) individua gli obblighi della Società nei confronti dell'utenza e delle istituzioni a rendere conoscibili e ad aggiornare periodicamente le condizioni generali dei servizi e la carta della qualità ed introduce anche la pubblicizzazione sul sito web delle informazioni utili. E' previsto l'impegno della Società in tema di salvaguardia delle persone disabili in attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Poste Italiane S.p.A. è tenuta a trasmettere all'AGCom la quantificazione dell'onere del servizio universale sostenuto nel corso del precedente esercizio, sulla base della separazione contabile certificata redatta conformemente alle prescrizioni del decreto legislativo n. 261 del 1999. Nel contratto di programma è previsto che tale documentazione debba essere contestualmente inoltrata anche al Ministero dello sviluppo economico.

La Società deve inoltre rispettare gli obiettivi di qualità come definiti dall'Autorità ed i parametri di qualità di accesso alla rete degli uffici postali di cui al decreto ministeriale 7 ottobre 2008, come integrato dalla delibera dell'Autorità n.342/14/CONS, concernenti i criteri di distribuzione degli uffici postali e gli orari di apertura degli uffici nel periodo estivo di cui al decreto ministeriale 28 giugno 2007, integrato dalla delibera n. 293/13/CONS. Poste Italiane S.p.A. deve inoltre pubblicare sul proprio sito web gli standard di qualità, i metodi di misurazione ed i risultati raggiunti. E' inoltre previsto l'impegno della Società alla puntuale attuazione delle procedure di reclamo e di conciliazione a favore degli utenti ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e della delibera dell'AGCom n. 413/14/CONS con particolare riguardo ai rimborsi, agli indennizzi nonché agli obblighi di reportistica.

Si evidenzia che con riguardo al presente articolo l'AGCom ha formulato alcune condizioni.

In particolare, in relazione al comma 1 l'Autorità ha prospettato la riformulazione dell'ultimo periodo concernente la previsione dell'obbligo della Società di fornire sul proprio sito web

informazioni utili all'utenza riguardanti l'ubicazione, i calendari settimanali e gli orari di apertura degli uffici postali, nonché l'indicazione degli uffici limitrofi. La riformulazione amplia le modalità di pubblicazione di tali informazioni, prevedendone anche l'affissione presso gli uffici postali e la disponibilità a richiesta dell'utente.

Nell'accogliere il rilievo dell'Autorità volto ad assicurare adeguato corredo informativo a tutte le fasce di utenza, in linea con il conferente quadro regolatorio, la disposizione è stata modificata con una formulazione parzialmente diversa da quella indicata dall'AGCom. E' stato introdotto un obbligo aggiuntivo di affissione presso gli uffici postali concernente l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dell'ufficio postale più vicino nonché dell'ufficio più prossimo che svolge orario prolungato. Si è ritenuto che la finalità di tutela dell'utenza possa essere efficacemente conseguita privilegiando le informazioni utili secondo un criterio di prossimità del servizio all'utente, tenuto conto della capillarità della rete postale sul territorio nazionale.

Con riguardo al comma 7, l'AGCom ha indicato una riformulazione dell'ultimo periodo concernente la trasmissione da parte dell'Autorità alla Società dei dati relativi all'attività di verifica della qualità del servizio affidata ad un organismo indipendente i cui oneri sono a carico della Società stessa. La riformulazione prospettata condiziona l'invio di tali dati alla circostanza che non ricorrano ragioni di segretezza o ostacoli al regolare svolgimento dell'attività di vigilanza.

Tale riformulazione non è stata inserita nello schema di contratto considerato che l'utilizzo delle risultanze delle verifiche svolte dall'organismo indipendente può consentire alla Società di migliorare con tempestività il proprio servizio, anche rimediando agli eventuali disservizi rilevati. Appare dunque uno strumento utile all'utente stesso che beneficia degli interventi migliorativi o correttivi attuati dalla Società alla luce della disponibilità di tale quadro informativo aggiornato su base mensile.

L'**articolo 4 (Prezzi e tariffe)** prevede l'obbligo della Società di applicare i prezzi e le tariffe determinati ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e del citato articolo 1, comma 280, della legge n. 190 del 2014, tenuto conto dei costi del servizio e del recupero di efficienza. Nei contratti di programma precedenti, i criteri di determinazione delle tariffe e dei prezzi erano fissati mediante applicazione della formula del *price cap* in coerenza con le linee guida per la regolamentazione del settore postale approvate dal CIPE con deliberazione del 29 settembre 2003.

Nel perseguimento dell'obiettivo della coesione sociale, l'**articolo 5 (Servizi al cittadino, alle imprese, e alle pubbliche amministrazioni)** prevede una pluralità di servizi utili al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni espletabili dalla Società. E' previsto un impegno alla valorizzazione della rete degli uffici postali con particolare riguardo alle esigenze degli utenti residenti in zone con scarsa densità abitativa. La rete postale può consentire un generale miglioramento dell'offerta dei servizi tramite l'attività di supporto e assistenza finalizzata alla fruizione di servizi "on line" forniti da pubbliche amministrazioni e privati. In tale ambito, Poste Italiane S.p.A. può assumere un ruolo di particolare rilevanza con riguardo all'attuazione degli obiettivi dell'Agenda Digitale concernenti i servizi di *e-government*, *e-commerce* ed *e-procurement*. Le modalità di

fornitura ed i corrispettivi economici di detti servizi sono definiti da apposite convenzioni con le pubbliche amministrazioni interessate, non essendo finanziabili mediante l'impiego delle risorse destinate al finanziamento dell'onere per la fornitura del servizio universale di cui al seguente articolo 6.

Si evidenzia che con riguardo al presente articolo l'AGCom ha espresso una condizione alla luce del suo raffronto con il contenuto dell'art. 5 del vigente Contratto di programma 2009-2011 che disciplina gli obblighi relativi alla qualità del servizio (che nello schema di contratto 2015-2019 sono trasfusi nell'art. 3).

In merito, l'Autorità ha rilevato la mancata conservazione nello schema di contratto 2015-2019 della clausola penale contemplata dall'art. 5 del vigente Contratto di programma 2009-2011 e ne ha auspicato la reintroduzione.

Tale condizione non è stata accolta in ragione del mutamento dell'assetto regolatorio, intervenuto successivamente al perfezionamento del vigente Contratto di programma 2009-2011. In seguito alle illustrate modifiche legislative (di cui al decreto legislativo n. 58 del 2011 e al decreto-legge n. 201 del 2011), le competenze in ordine alla regolazione del contenuto degli obblighi di qualità del servizio, alla attività di vigilanza sull'ottemperanza a tali obblighi e del relativo potere sanzionatorio in precedenza ascritte al Ministero dello sviluppo economico, anche parte contraente, sono state attribuite all'Autorità cui spetta la valutazione in ordine all'opportuna modulazione dell'apparato sanzionatorio per esplicitare un'efficace effetto di deterrenza delle violazioni del quadro regolatorio.

Anche a voler ipotizzare in astratto l'inserimento di tale disposizione contrattuale, osterebbe alla definizione di una clausola penale la circostanza che l'individuazione delle fattispecie la cui violazione darebbe luogo all'applicazione di possibili penali, anche secondo una graduazione collegata alla gravità della condotta violativa, dovrebbe necessariamente essere determinata *per relationem* al conferente quadro regolatorio stabilito dall'Autorità (susceptibile di cambiamenti nel tempo). Ciò comporterebbe un carattere di incertezza nella definizione della fattispecie, che non è coerente con i principi che regolano la materia.

Né sarebbe possibile garantire l'*enforcement* delle previsioni contrattuali, essendo la vigilanza in materia attribuita all'AGCom.

Infine, con riferimento alla questione dell'efficacia del sistema sanzionatorio, essa dipende in prevalenza dalle disposizioni legislative vigenti (in particolare, art. 21 del decreto legislativo 261 del 1999). Ove tali disposizioni fossero ritenute insufficienti, occorrerebbe predisporre un'apposita modifica normativa per rafforzarle. Pertanto, il contratto di programma non appare la sede idonea per rendere più stringenti dette sanzioni.

Ai sensi dell'**articolo 6** (*Oneri del servizio postale universale*), l'onere per la fornitura del servizio universale per ciascuno degli anni del periodo regolatorio 2015-2019 è finanziato con le modalità di cui all'articolo 3, comma 12, del decreto legislativo n. 261 del 1999. La disposizione disciplina le modalità di finanziamento dell'onere per la fornitura del servizio postale universale. La quantificazione annua, a parziale copertura dell'onere, è stata fissata dall'articolo 1, comma 274, lettera b), della legge di stabilità 2015, per un importo massimo pari a 262,4 milioni di euro annui, a decorrere dall'anno 2015 e viene erogata, con cadenza mensile, entro il 31 dicembre di ciascun anno di vigenza del contratto.

E' inoltre stabilito che l'onere per la fornitura del servizio universale in eccesso rispetto alla predetta somma di 262,4 milioni di euro, può essere compensato, per ciascuno degli anni 2015-2019, ai sensi dell'articolo 3, comma 12, lettera b) e dell'articolo 10 del decreto legislativo n. 261 del 1999 sulla base del costo netto del servizio postale universale verificato dall'Autorità, e comunque nella misura massima di 89 milioni di euro. Il contributo a carico del fondo di compensazione è erogato al fornitore del servizio universale nei limiti degli importi effettivamente versati dagli operatori obbligati, previa riassegnazione all'apposito capitolo dello stato di previsione del Ministero dello sviluppo economico. Resta salva la facoltà dell'Autorità di definire annualmente la quantificazione dell'onere del servizio universale e la determinazione del contributo al suddetto fondo di compensazione, previa notifica preventiva e autorizzazione della Commissione europea.

Viene previsto che l'incentivo all'efficienza del fornitore del servizio universale, di cui all'Allegato I della direttiva 2008/6/CE, è assicurato attraverso la determinazione di un livello massimo delle compensazioni a carico del bilancio dello Stato definito *ex ante* dal contratto di programma, stabilendone l'invarianza sia in relazione agli incrementi del tasso d'inflazione, sia in relazione all'andamento strutturalmente crescente dell'onere di servizio universale. Viene inoltre fatto espresso rinvio ai fini del calcolo del costo netto del servizio universale agli orientamenti di cui all'Allegato I della direttiva 97/67/CE, inserito dalla direttiva 2008/6/CE.

Qualora l'ammontare delle compensazioni complessivamente erogate, relativamente a ciascun biennio, nonché all'ultimo anno di vigenza del contratto, risulti in via definitiva eccedente l'onere complessivamente sostenuto nel medesimo periodo per la fornitura del servizio postale universale, è previsto che il Ministero dell'economia e delle finanze richiede con cadenza biennale alla Società di restituire l'importo pari alla differenza tra le compensazioni effettivamente erogate e l'onere complessivamente accertato mediante versamento all'entrata del bilancio dello Stato su apposito capitolo.

Si evidenzia che con riguardo al presente articolo l'AGCom ha formulato alcune condizioni.

In particolare, con riferimento al descritto comma 1 l'Autorità ha prospettato di sostituire l'ultimo periodo con una formulazione ampia riferita alle proprie competenze in materia di quantificazione dell'onere del servizio universale, di attivazione del fondo di compensazione e di determinazione del relativo contributo.

Tale richiesta è stata accolta mediante l'inserimento della previsione nelle premesse allo schema di contratto, riformulandone l'ultimo considerato secondo una dizione analoga a quella indicata dall'Autorità.

L'AGCom ha richiesto inoltre l'espunzione del comma 3 che contempla le illustrate disposizioni in materia di fondo di compensazione.

Tale condizione non è stata accolta in considerazione dell'impianto delle disposizioni contrattuali imperniato sulla possibile applicazione di uno strumento contemplato dalla normativa comunitaria e nazionale, che resta tuttavia subordinata alla competenza conferita all'Autorità di stabilire se ricorrono i presupposti per l'attivazione del fondo stesso e di determinare l'ammontare del contributo al predetto fondo da parte degli operatori del settore, ferma restando la necessità di una notifica preventiva alla Commissione europea.

La previsione contrattuale non è suscettibile di attuazione in radice ove l'AGCom verifichi che non ne sussistono i presupposti.

Tra le misure maggiormente innovative inserite nel contratto di programma vi è la quantificazione del tetto massimo del predetto fondo (89 milioni di euro).

La fissazione di un valore massimo del fondo di compensazione risponde all'esigenza di rappresentare alla controparte un quadro verosimile delle risorse complessivamente disponibili a fronte degli oneri derivanti dalla fornitura del servizio postale universale, che possa consentire un equilibrato sviluppo del mercato senza le distorsioni che potrebbero essere causate gravando gli altri operatori del settore di un contributo eccessivamente oneroso, ciò anche in prospettiva del processo di valorizzazione e privatizzazione della Società in corso.

Si segnala che la metodologia seguita nell'ambito della preliminare valutazione dei Ministeri competenti ai fini della quantificazione del tetto massimo del citato fondo è orientata al rispetto del principio che la contribuzione deve essere ragionevole e sostenibile per gli operatori, utilizzando i dati settoriali relativi al fatturato dei servizi potenzialmente oggetto di contributo e un equo margine di contribuzione.

In ogni caso, anche tale quantificazione è necessariamente condizionata alle verifiche dell'Autorità di regolazione cui, come ricordato, compete la determinazione dell'ammontare del contributo.

L'articolo 7 (*Emissioni di carte valori postali. Filatelia*) dispone che Poste Italiane S.p.A., cura la distribuzione e commercializzazione dei programmi di emissione delle carte-valori postali definiti dal Ministero dello sviluppo economico ed attività finalizzate a promuovere e diffondere la cultura filatelica. Il Ministero valuta le proposte di tiratura e il valore nominale delle carte-valori formulate dalla Società sulla base del programma di emissione definito dal Ministero stesso e delle esigenze inerenti l'espletamento del servizio universale.

E' previsto che i costi di progettazione e di stampa delle carte valori postali sono interamente a carico della Società, che trasmette al Ministero, entro il 31 gennaio di ciascun anno, una relazione sull'attività svolta durante l'anno precedente nel settore filatelico, secondo gli indirizzi generali indicati dal Ministero, e sui risultati conseguiti.

Ai sensi dell'**articolo 8** (*Rapporti internazionali*), Poste Italiane S.p.A. è tenuta ad osservare gli obblighi di natura internazionale nei rapporti con enti omologhi di altri Paesi, rispettando i poteri di rappresentanza e di indirizzo politico propri del Ministero dello sviluppo economico e collaborando con l'AGCom ai fini dello svolgimento delle attività ad essa attribuite in ambito internazionale. La disposizione prevede criteri di ripartizione delle spese di partecipazione all'Unione Postale Universale (UPU), ponendo a carico del Ministero la spesa di contribuzione obbligatoria pari alle 25 unità contributive dovute dall'Italia e a carico della Società ogni altra spesa inerente la partecipazione nazionale all'attività dell'UPU. E' stabilito l'impegno della Società ad adottare, in esito alle decisioni prese in sede UPU, tutte le iniziative per realizzare i servizi postali su piattaforme tecnologiche innovative, compatibilmente con la loro sostenibilità economica.

L'articolo 9 (*Informazioni per l'Autorità e l'utenza*) prevede, ai fini dell'esercizio delle funzioni attribuite all'AGCom, l'obbligo della Società di fornire all'Autorità, nell'ambito di

una apposita Area dedicata, informazioni di carattere generale (e.g. i bilanci e le semestrali, la mappa dell'organizzazione con riferimenti centrali e territoriali, i consuntivi dei risultati di qualità dei prodotti tracciati) ed informazioni relative alla rete postale, alla distribuzione degli uffici sul territorio. E' inoltre stabilito l'obbligo della Società di rendere disponibili, anche sul proprio sito web, le informazioni relative al servizio postale universale.

L'**articolo 10 (Sanzioni)** stabilisce che in caso di eventuali violazioni di obblighi relativi al servizio universale l'AGCom può irrogare a Poste Italiane S.p.A. le previste sanzioni ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e dei regolamenti di vigilanza adottati dall'Autorità medesima.

Ai sensi dell'**articolo 11 (Durata, adeguamento e clausola arbitrare)**, il contratto di programma ha durata quinquennale fino al 31 dicembre 2019, fatti salvi gli esiti degli adempimenti di verifica disposti dall'articolo 23, comma 2, del decreto n. 261 del 1999.

E' prevista la facoltà delle parti del contratto di procedere alla eventuale revisione del contratto a seguito di modifiche intervenute in caso di eventi imprevedibili ed eccezionali e di mutamenti del quadro normativo e regolatorio. Qualora le modifiche intervenute per effetto di tali vicende abbiano incidenza sul sinallagma contrattuale, le parti del contratto negozieranno in buona fede le integrazioni del presente contratto, necessarie per adeguarlo alle modifiche intervenute.

Eventuali controversie circa l'interpretazione del contratto sono risolte in prima istanza secondo un procedimento amichevole tra le parti del contratto, nel rispetto della procedura così definita: a) all'insorgere di una controversia, una delle parti deve chiedere per iscritto all'altra di iniziare la procedura di composizione della stessa; b) in tal caso le parti si impegnano a nominare, entro dieci giorni solari dalla richiesta, ciascuna un proprio rappresentante, dotato di idonei poteri di decisione. Tali rappresentanti delle parti si riuniscono, entro trenta giorni dalla data in cui una parte ha richiesto di iniziare la procedura, per raggiungere la composizione amichevole della controversia, tenendo comunque conto in primo luogo dell'esigenza primaria di mantenere la continuità delle attività; c) qualora tali rappresentanti, dopo aver esperito ogni ragionevole tentativo di composizione, non riescano a risolvere la controversia entro novanta giorni dalla richiesta di iniziare la procedura di composizione della controversia, la stessa viene devoluta al Foro di Roma.

Si evidenzia che con riguardo al descritto comma 2 del presente articolo l'Autorità ha richiesto una riformulazione che introduce un impegno espresso delle parti ad adeguare il contratto alla normativa sopravvenuta. In tal modo, l'AGCom sembra distinguere tra le modifiche normative, che in ogni caso determinano l'adeguamento del contratto, e gli eventi eccezionali ed imprevedibili che possono determinare mutamenti nel contratto qualora abbiano un'incidenza sullo stesso.

Al riguardo, non appare chiara la finalità e la portata della riformulazione indicata dall'Autorità che sembra prevedere due regimi diversi di adeguamento contrattuale a



Ministero
dell'Economia e delle Finanze
 DIPARTIMENTO DELLA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO
 ISPETTORATO GENERALE PER GLI AFFARI ECONOMICI
 UFFICIO VI

131
—
4

Touelli (di Cristina)

MINISTERO DELL'ECONOMIA E DELLE FINANZE GABINETTO del MINISTRO	
10 LUG. 2015	
Prot. n.	16093

*u.
prot.
4285*

Roma,

Prot. Nr.
Rif. Prot. Entrata Nr. 54395
Allegati:
Risposta a Nota del:

Al Gabinetto del Ministro
e, p.c.
Ufficio Coordinamento Legislativo
Ufficio Legislativo Economia

SEDE

OGGETTO: Schema di contratto di programma 2015-2019 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.a.

Si fa riferimento allo schema di contratto di programma tra Poste Italiane s.p.a e il Ministero dello sviluppo economico per l'espletamento del servizio postale universale nel quinquennio 2015-2019, pervenuto per le vie brevi il 6 luglio 2015 ai fini dell'espletamento del parere di competenza ai sensi dell'art. 1, comma 275, della legge n. 190 del 2014.

Al riguardo, esaminato lo schema di contratto in esame e la corrispondente relazione illustrativa, preso atto che lo stesso tiene conto delle osservazioni presentate da questo Dipartimento con nota n. 5854 del 26 gennaio 2015 e degli approfondimenti espletati nel corso dell'istruttoria, si rappresenta che per quanto di stretta competenza non si hanno osservazioni da formulare in merito all'ulteriore corso del contratto in oggetto.

Il Ragioniere Generale dello Stato



*Ministero
dell' Economia e delle Finanze*

DIPARTIMENTO DEL TESORO

DIREZIONE VI

OPERAZIONI FINANZIARIE -- ANALISI DI CONFORMITA' CON LA NORMATIVA UE

Al Gabinetto del Ministro

ufficiodigabinetto@pec.mef.gov.it

e, p.c., all'Ufficio del Coordinamento Legislativo

ufficiocoordinamentolegislativo@pec.mef.gov.it

al Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato

rgs.ragionieregenerale.coordinamento@pec.mef.gov.it

OGGETTO: Schema di Contratto di Programma 2015-2019 tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane S.p.A..

Si fa riferimento alla e-mail del 6 luglio 2015 con cui Codesto Gabinetto ha inviato lo schema di contratto in oggetto corredato della relativa relazione illustrativa.

Al riguardo, facendo seguito alle comunicazioni per le vie brevi intercorse sulla materia in oggetto, si significa che, per quanto di competenza, non si hanno osservazioni da formulare sullo schema di contratto.

IL DIRETTORE GENERALE DEL TESORO

Firmato digitalmente da:

Ogni riproduzione su supporto cartaceo costituisce una copia del documento elettronico originale firmato digitalmente e conservato presso MEF ai sensi della normativa vigente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il Capo di Gabinetto

2017

Ministero dello Sviluppo Economico
Uffici diretta collaborazione del Ministro
Struttura: UDCM_GAB
REGISTRO UFFICIALE
Prot. n. 0016804 - 20/07/2015 - INGRESSO
titolario: 34.05.

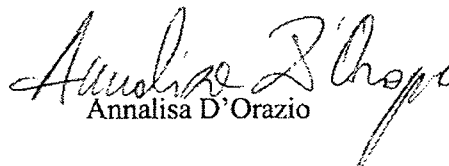
Roma, 17 luglio 2015

Ministero dello Sviluppo
Economico
C.a. Capo di Gabinetto
Avv. Vito Cozzoli

**Oggetto: Parere sullo schema di Contratto di Programma, quinquennio 2015 -
2019, tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane S.p.a.**

In risposta alla Vs. comunicazione del 3 luglio u.s. (prot. AGCOM 6 luglio 2015), si trasmette il parere reso da questa Autorità sullo schema di Contratto di Programma, relativo al quinquennio 2015-2019, tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane S.p.a., ai sensi dell'art. 1, c. 275, della Legge 190/2014.

Cordiali saluti


Annalisa D'Orazio

Allegato: Delibera n. 425/15/CONS "Parere sullo schema di Contratto di Programma 2015-2019 tra il ministero dello sviluppo economico e poste italiane S.p.a.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 425/15/CONS

**PARERE SULLO SCHEMA DI CONTRATTO DI PROGRAMMA 2015-2019
TRA IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO E POSTE ITALIANE
SPA**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 15 luglio 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità*";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante "*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*", come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante "*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*" (di seguito, d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il "*Contratto di Programma 2009-2011 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste italiane S.p.A.*" (di seguito denominata Poste Italiane), approvato con legge 12 novembre 2011, n. 183 (di seguito, *Contratto di programma*);

VISTO il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante "*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*", come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l'art. 21, che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'articolo 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 569/14/CONS;

VISTA la legge 23 dicembre 2014, n. 190, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale*" (di seguito, *Legge di stabilità 2015*) e, in particolare, le seguenti disposizioni:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- art. 1, comma 274, lett. a), nella parte in cui si prevede che il vigente contratto di programma *“resta efficace fino alla conclusione della procedura di approvazione del nuovo contratto di programma per il quinquennio 2015-2019”*,
- art. 1, comma 274, lett. b), che stabilisce in cinque anni la durata del contratto di programma e conferma in 262,4 milioni di euro l'importo massimo del relativo onere a carico della finanza pubblica, fatti salvi gli effetti delle verifiche dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in ordine alla quantificazione del costo netto del servizio postale universale;
- art. 1, comma 275, che delinea il procedimento da seguire per la sottoscrizione del contratto di programma e prevede l'acquisizione del parere dell'Autorità sullo schema inviato dal Ministero dello sviluppo economico;
- art. 1, comma 276, che amplia a un quarto della popolazione nazionale il limite massimo previsto dall'art. 3, comma 7 del d.lgs. n. 261/1999, per l'autorizzazione da parte dell'Autorità della fornitura a giorni alterni dei servizi di raccolta e distribuzione a domicilio degli invii postali ricompresi nell'ambito del servizio universale,
- art. 1, comma 277, in base al quale il contratto di programma, in attuazione della normativa europea e ferme restando le competenze dell'Autorità di regolamentazione, può prevedere l'introduzione di misure di razionalizzazione del servizio e di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito sull'intero territorio nazionale perseguendo il fine di adeguare i livelli di servizio alle mutate esigenze degli utenti in funzione del contesto tecnico, economico e sociale e di assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale in relazione alle risorse disponibili;

CONSIDERATO di esprimere parere favorevole sullo schema trasmesso con alcune osservazioni ai fini del coordinamento complessivo del testo con la normativa di riferimento e della migliore attuazione del contratto di programma;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*:

DELIBERA

Art. 1

1. L'Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 275, della legge 30 dicembre 2014, n. 190, esprime parere favorevole sullo schema di contratto di programma 2015-



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2019 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A., pervenuto in data 6 luglio 2015, con le condizioni riportate nell'allegato A alla presente delibera.

Roma, 15 luglio 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Ferrucci

Allegato A alla delibera 425/15/CONS

Parere sullo schema di contratto di programma 2015-2019 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane.

L'Autorità esprime parere favorevole sullo schema di contratto di programma 2015-2019 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane con le condizioni di seguito riportate.

1. Nelle premesse, che "costituiscono parte integrante e sostanziale" del contratto, dovrebbe essere riportato in modo esauriente il quadro normativo all'interno del quale si inserisce il contratto di programma.

Pertanto, questa parte deve essere integrata indicando nei visti anche la delibera n. 92/13/CONS "Approvazione - con modifica - delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva offerto da Poste Italiane" e la delibera n. 413/14/CONS, "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori dei servizi postali delle carte dei servizi", entrambe tra l'altro richiamate nel testo (si veda, ad esempio, all'articolo 2, comma 2).

2. Sempre nelle premesse, la delibera n. 412/14/CONS riguarda la quantificazione dell'onere per la fornitura del servizio postale universale per le sole annualità indicate, vale a dire 2011 e 2012, per cui non è suscettibile di "successive modificazioni o integrazioni".

3. Nell'ultimo "considerato" è necessario definire l'attività di verifica del costo netto come compito istituzionale e non come facoltà che può essere esercitata dall'Autorità; conseguentemente occorre sostituire la frase: "ferma restando la facoltà dell'Autorità di definire annualmente la quantificazione dell'onere del servizio universale e la determinazione del contributo." con la seguente: "ferma restando la competenza dell'Autorità in materia di quantificazione dell'onere del servizio universale e di determinazione del contributo."

Aut. di cui al D. Lgs. n. 111/2011 art. 10, comma 1, lett. a)

1

Aut. del P. C. C. (prova) della Commissione

4. All'articolo 2, comma 1, sono descritte le coordinate normative entro le quali devono essere svolte le attività di fornitura del servizio universale, facendo riferimento anche alla normativa di rango secondario. È quindi necessario esplicitare che l'attività deve essere svolta nel rispetto anche delle prescrizioni contenute nelle delibere dell'Autorità. Si suggerisce, inoltre, di eliminare il riferimento al decreto legge n. 201 del 2011 (e alla legge di conversione) e alla legge n. 287 del 1990, da considerarsi comunque ricompresi nella locuzione "disposizioni legislative".

5. Il comma 3 dell'articolo 2 riguarda la possibilità di affidare attività strumentali ad altre società: opportunamente si prevede che l'Autorità sia informata sugli affidamenti effettuati. Tuttavia, secondo i principi che regolano i contratti di programma (o di servizio), è la parte contraente che dovrebbe autorizzare la prestazione di attività da parte di soggetti terzi o quantomeno che dovrebbe essere informata delle vicende che possono incidere sull'adempimento degli obblighi.

6. Il comma 6 richiama opportunamente le recenti modifiche legislative (art. 1, commi 275 e 276, della legge n. 190 del 2014) che hanno riguardato la procedura per il rilascio da parte dell'Autorità della deroga per il recapito e la raccolta a giorni alterni stabilendo, in particolare, il nuovo limite massimo applicativo nella misura di un quarto della popolazione nazionale.

Tuttavia, proprio la circostanza che il limite massimo, entro il quale la deroga può essere autorizzata, sia stato recentemente innalzato dal Legislatore sconsiglia fortemente di prevedere ulteriori margini di tolleranza. Occorre pertanto espungere l'ultimo periodo del citato comma 6.

7. La formulazione del primo periodo del comma 8, poco chiara e non sufficientemente determinata, oltre ad essere di incerta applicazione potrebbe condurre ad interpretazioni non coerenti con i principi in materia di servizio universale laddove prevede una diversa articolazione di base "i cui costi non siano a carico della Società stessa". Occorre pertanto eliminare l'inciso oppure riformularlo in modo da rendere evidenti e chiare le finalità che le Parti intendevano perseguire.

8. Al comma 1 dell'art. 3 che riguarda le informazioni che devono essere rese

d

Adottato dal Consiglio di Amministrazione

all'utenza, l'ultimo periodo deve essere riformulato come segue: "Con le predette modalità, nonché sul sito web della società, sono fornite informazioni utili all'utenza relative alla dislocazione geografica degli uffici postali, con i relativi calendari settimanali e orari di apertura e l'indicazione degli uffici postali limitrofi."

La modifica si rende necessaria per evitare incertezze applicative allineando gli obblighi informativi qui richiamati a quelli previsti in modo specifico in altre delibere dell'Autorità (peraltro ampiamente richiamate in altri passaggi del testo) che impongono di fornire un'informazione adeguata all'interno degli uffici postali, e non solo sul web, così da raggiungere agevolmente ed efficacemente tutte le varie fasce di utenti postali.

9. Al comma 7 dell'articolo 3 si menzionano le verifiche periodiche affidate ad un organismo indipendente. Si tratta di un'previsione che ricalca la disposizione di cui all'art. 12, comma 4, del decreto legislativo n. 261 del 1999, che si limita tuttavia a prevedere la pubblicazione dei risultati della verifica ma non la trasmissione alla società sottoposta al controllo della qualità.

Al riguardo si osserva che l'organismo indipendente è soggetto di cui si avvale l'Autorità per svolgere funzioni ad essa specificamente attribuite dalla direttiva di settore. Si può poi rilevare che l'attività di controllo della qualità e i risultati delle verifiche svolte dall'organismo possono essere il presupposto per l'attività di vigilanza dell'Autorità e per la successiva attività sanzionatoria.

È quindi necessario modificare la formulazione dell'ultimo periodo del comma in esame sostituendola con la seguente: "Gli oneri inerenti alla verifica e alla pubblicazione dei risultati sono a carico della Società, alla quale l'Autorità trasmette di norma periodicamente i risultati pervenuti ove non ostino ragioni di segretezza e ciò non ostacoli il regolare svolgimento dell'attività di vigilanza".

10. I contenuti dell'articolo 5 del vigente Contratto di programma, rubricato "qualità dei servizi", sono ora in gran parte trasfusi nell'articolo 3 dello schema che ha ad oggetto i compiti e gli obblighi della società. In modo sostanzialmente analogo a quanto convenuto nel precedente contratto, lo schema proposto richiama gli obiettivi di qualità definiti dall'Autorità.

Oltre alle previsioni sulla qualità, nell'economia del contratto precedente (contratto di programma 2009-2011) avevano un valore e rilievo significativo le

previsioni dell'articolo 5 che fissavano un sistema di penali applicabili al verificarsi di scostamenti significativi rispetto agli obiettivi di qualità fissati *aliunde*.

Lo schema di contratto ora trasmesso non prevede, invece, il ricorso alla clausola penale. La possibilità di applicare una penale indipendentemente dalla funzione che ad essa riconosciuta è sicuramente uno strumento che rafforza il vincolo contrattuale ed induce la parte all'esatto adempimento della prestazione dovuta.

In base allo schema ora proposto la mancata realizzazione degli obiettivi di qualità può quindi avere come conseguenza soltanto l'applicazione di sanzioni amministrative che, com'è stato posto in risalto in una recente segnalazione al Governo¹, nel settore postale hanno scarsa efficacia deterrente, soprattutto in relazione alle fattispecie più gravi, per effetto della possibilità di ricorrere al pagamento in misura ridotta (c.d. oblazione).

Anche alla luce dell'esperienza fin qui maturata, l'assenza di penali commisurate al mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità finisce per rappresentare un indubbio indebolimento della garanzia di una corretta esecuzione delle prestazioni che devono essere rese dal fornitore del servizio universale. Occorre, pertanto, di reintrodurre la clausola penale nella formulazione e con gli importi previsti nel contratto di programma 2009-2011.

11. L'Autorità non condivide alcune previsioni contenute nel comma 3 dell'art. 6, relative al fondo di compensazione.

Da un lato, infatti, alcune disposizioni contrattuali sono meramente ripetitive di previsioni legislative: è il decreto legislativo n. 261 del 1999 a prevedere, infatti, che l'onere del servizio universale possa essere finanziato attraverso trasferimenti a carico del bilancio dello Stato e attraverso il fondo di compensazione.

Dall'altro, invece, la formulazione non chiara di alcune previsioni e la fissazione della misura massima della compensazione attraverso il fondo incidono su materie che le direttive dell'Unione europea relative al settore postale attribuiscono alle autorità nazionali di regolamentazione. Alle autorità nazionali, infatti, oltre alla verifica e alla quantificazione dell'onere, è attribuito il compito di decidere in merito all'attivazione

¹ Segnalazione al Governo del 4 febbraio 2015 in merito al sistema sanzionatorio di competenza dell'Autorità nel settore dei servizi postali

del fondo di compensazione, all'individuazione della platea dei contribuenti e alla determinazione del quantum del contributo da versare.

Pertanto il comma 3 deve essere espunto dal testo.

Per i motivi già esposti, inoltre, l'ultimo periodo del comma 1 dovrebbe essere sostituito con il seguente: "Sono fatte salve le competenze dell'Autorità in materia di quantificazione dell'onere del servizio universale, di attivazione del fondo di compensazione e di determinazione del relativo contributo."

Anno 2014/15 - Consob

12. Il testo dell'articolo 10, in materia di sanzioni, deve essere riformulato precisando che la violazione degli obblighi è "sanzionata", e non "sanzionabile" dall'Autorità, secondo quanto previsto dall'articolo 21 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e dai regolamenti, anziché i "regolamenti di vigilanza", dell'Autorità.

13. All'articolo 11, il comma 2 deve essere modificato per differenziare l'ipotesi di mutamenti del quadro normativo rispetto agli eventi imprevedibili ed eccezionali, adottando la seguente formulazione: "Le parti si impegnano ad adeguare il presente contratto alla normativa sopravvenuta nel corso del periodo di vigenza. Nel caso di eventi imprevedibili ed eccezionali, le parti verificano se gli stessi abbiano inciso in maniera significativa sugli obblighi previsti dal contratto e procedono, in caso affermativo, ad adeguarne conseguentemente le disposizioni."

14. Nel medesimo articolo, al comma 3, per evitare sovrapposizioni e incoerenze applicative, occorre precisare che il particolare procedimento di composizione delle controversie tra le parti può riguardare esclusivamente i contenuti del contratto negoziabili tra le parti, e non le materie che rientrano nelle competenze dell'Autorità. Occorre, inoltre, espungere dal testo il riferimento "alle modalità di esecuzione dei servizi o attività", formulazione che, sotto il profilo già segnalato, può ingenerare confusione.

**CONTRATTO DI PROGRAMMA 2015-2019
TRA IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO
E POSTE ITALIANE S.p.A.**

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, concernente le norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l'istituzione delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

Visti la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha affidato alla predetta Autorità le funzioni di regolamentazione del settore postale con i connessi compiti in materia di regolazione, vigilanza e tutela degli utenti;

Vista la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio come modificata dalla direttiva 2002/39/CE e dalla direttiva 2008/6/CE relativa al pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari;

Visto il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, che ha attuato la direttiva 97/67/CE, come modificato dalla legge 18 giugno 2009, n. 69, dal decreto legislativo 31 marzo 2011 n. 58, dal decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214, e dalla legge 23 dicembre 2014, n. 190;

Visto il decreto ministeriale 28 giugno 2007 concernente gli standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi, il cui avviso è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 186 dell'11 agosto 2007, nonché la delibera del 16 aprile 2013 dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (in seguito, Autorità) n. 293/13/CONS, recante "Definizione dello standard concernente la prevalente vocazione turistica ai fini della rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali nel periodo estivo";

Visto il decreto ministeriale 7 ottobre 2008 concernente i criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 252 del 27 ottobre 2008, come integrato dalla delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS del 26 giugno 2014;

Visto il contratto di programma 2009 – 2011, approvato ai sensi dell'articolo 33, comma 31, dalla Legge 12 novembre 2011, n. 183, la cui efficacia permane fino alla conclusione della procedura di approvazione del presente contratto di programma per il quinquennio 2015-2019, ai sensi dell'articolo 1, comma 274 della legge 30 dicembre 2014, n. 190;

Vista la disciplina dell'Unione europea relativa agli aiuti di Stato concessi sotto forma di compensazione degli obblighi di servizio pubblico (2011), pubblicata sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea 2012/C 8/03;

Vista la delibera dell'Autorità n. 184/13/CONS, recante "Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale";

Vista la delibera del 20 giugno 2013 dell'Autorità n. 385/13/CONS recante "Approvazione – con modifiche – delle condizioni generali di servizio per l'espletamento del servizio universale postale" e successive modifiche e integrazioni;

Vista la delibera n. 92/13/CONS del 13 febbraio 2013 - Approvazione - con modifiche - delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva offerto da Poste Italiane;

Vista la delibera n. 413/14/CONS del 31 luglio 2014 - Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi;

Vista la delibera dell'Autorità n. 412/14/CONS recante "Servizio postale universale: analisi e applicabilità del meccanismo di ripartizione e valutazione dell'eventuale costo netto per gli anni 2011 e 2012";

Vista la delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS recante "Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane", che modifica i criteri di distribuzione fissati dall'articolo 2 del decreto ministeriale del 7 ottobre 2008, integrandoli con specifiche previsioni a tutela degli utenti del servizio postale universale che abitano zone con scarsa densità abitativa;

Vista la delibera del 19 dicembre 2013 dell'Autorità n. 728/13/CONS relativa alla determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali;

Considerati i cambiamenti recenti e prospettici del settore postale in generale e dei mercati dei prodotti e dei servizi inclusi nel servizio postale universale;

Considerata, in particolare, la necessità di un'evoluzione della fornitura del servizio universale in funzione del contenuto tecnico, economico e sociale, nonché dell'esigenza degli utenti, come previsto dall'articolo 5 della direttiva 97/67/CE e dall'articolo 3, comma 5 del decreto legislativo n. 261 del 1999;

Considerato che occorre adeguare i livelli di servizio alle mutate esigenze degli utenti in funzione dei mutamenti intervenuti nel contesto tecnico, economico e sociale, anche al fine di tener conto della sostenibilità economica e finanziaria della fornitura dei servizi, compatibilmente con i bisogni dei consumatori e della collettività;

Vista la legge 23 dicembre 2014, n.190, che ha previsto che, a partire dal periodo regolatorio successivo a quello 2012-2014, il Contratto di programma abbia durata quinquennale e ha stabilito che il relativo onere a carico della finanza pubblica è fissato nell'importo massimo di 262,4 milioni di euro a decorrere dall'anno 2015, cui si provvede nell'ambito delle risorse previste a legislazione vigente allo scopo finalizzate;

Vista la legge 23 dicembre 2014, n.190, in base alla quale gli obiettivi percentuali medi di recapito dei servizi postali universali sono riferiti al recapito entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale, salvo quanto previsto per gli invii di posta prioritaria;

Vista la legge 23 dicembre 2014, n.190, che, modificando l'articolo 3, comma 7 del decreto legislativo n. 261 del 1999, consente la possibilità di estendere fino ad un quarto della popolazione nazionale l'implementazione del modello di recapito a giorni alterni in presenza di particolari situazioni in ambiti territoriali con una densità inferiore a 200 abitanti/kmq;

Vista la legge 23 dicembre 2014, n.190, secondo cui l'Autorità, anche al fine di assicurare la sostenibilità dell'onere del servizio universale in relazione alle risorse pubbliche disponibili, ricevuta la proposta presentata dal fornitore del servizio universale, provvede a deliberare nuovi obiettivi statistici di qualità e una nuova determinazione delle tariffe degli invii di posta prioritaria e degli altri servizi universali;

Considerato che nel corso del quinquennio contrattuale sono previste misure di efficientamento dell'infrastruttura e dell'organizzazione del servizio universale anche ai fini della riduzione dei relativi costi;

Considerato che i cambiamenti in atto e la progressiva digitalizzazione dei servizi alle imprese, ai cittadini e alle pubbliche amministrazioni rendono possibile ampliare il ruolo di Poste Italiane, utilizzando le potenzialità e la capillarità della rete di uffici e delle strutture che si occupano del servizio universale, anche al fine di avvicinare i cittadini meno consapevoli alle opportunità offerte dai servizi forniti in forma elettronica;

Considerato che la rete capillare degli uffici postali svolge un ruolo fondamentale nella funzione di coesione sociale ed economica sul territorio nazionale, consentendo l'accesso universale a servizi di interesse economico generale, da cui potrebbero scaturire accordi o convenzioni per l'affidamento a Poste Italiane di servizi ulteriori di interesse generale relativi a servizi utili al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, opportunamente distinti anche contabilmente dall'affidamento del servizio postale universale oggetto del presente contratto di programma, conformemente ai vigenti obblighi di contabilità regolatoria;

Considerata la competenza dell'Autorità in materia di quantificazione annuale dell'onere del servizio universale e di determinazione del contributo al fondo di compensazione di cui all'articolo 3, comma 12, lettera b), del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261;

Vista la Delibera dell'Autorità n. 395/15/CONS, "Autorizzazione all'attuazione di un modello di recapito a giorni alterni degli invii postali rientranti nel servizio universale";

Vista la Delibera dell'Autorità n. 396/15/CONS, "Nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali ai sensi dell'art. 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2014, n. 190";

Visto il parere del Ministero dell'economia e delle finanze sul presente Contratto di programma formulato con la nota 14568 del 16 luglio 2015;

Visto il parere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sul presente Contratto di programma formulato con la Delibera n. 425/15/CONS del 15 luglio 2015;

Visti i pareri espressi dalle competenti commissioni di Camera dei deputati e Senato della Repubblica, rispettivamente nelle sedute del e del

Considerato che sono fatte salve le competenze attribuite da disposizioni di legge all'Autorità su materie costituenti oggetto del presente contratto e che le disposizioni regolamentari e le decisioni dell'Autorità prevalgono, in caso di contrasto, sulle clausole del contratto, ferma restando l'applicabilità dell'articolo 11, comma 2, del contratto stesso;

Si conviene e si stipula quanto segue.

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Art. 1 **Oggetto**

1. Il presente contratto di programma regola i rapporti tra lo Stato e Poste Italiane S.p.A, di seguito denominata Società, per la fornitura del servizio postale universale affidato alla Società ai sensi e per gli effetti dell'articolo 23, comma 2, del decreto legislativo n. 261 del 1999.

2. Il presente contratto di programma regola altresì i rapporti tra lo Stato e Poste Italiane S.p.A. nel perseguimento di obiettivi di coesione sociale ed economica, che prevedono la fornitura di servizi utili al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, ai sensi del successivo articolo 5, mediante l'utilizzo della rete postale della Società.

Art. 2

Attività e modalità di erogazione del servizio universale e obiettivi di razionalizzazione e di efficienza di gestione

1. La Società esercita le attività di cui agli articoli 3 e 4 del decreto legislativo n. 261 del 1999, e successive modificazioni e integrazioni, alle condizioni previste dal presente contratto di programma, nel rispetto delle prescrizioni e dei principi contenuti nelle disposizioni legislative e regolamentari, nonché dei regolamenti, direttive e raccomandazioni europee, degli accordi internazionali e delle norme emanate dagli organismi nazionali ed internazionali competenti in materia e delle prescrizioni contenute nelle delibere dell'Autorità.
2. La Società assicura la fornitura su tutto il territorio nazionale delle prestazioni comprese nel servizio universale, come definite ai sensi del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 come da ultimo modificato dall'articolo 1, commi 276, 278 e 279 della legge n. 190 del 2014, delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale, nonché delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva e della carta della qualità dei servizi postali e degli obiettivi di qualità concernenti i tempi di recapito degli invii postali definiti dall'Autorità.
3. Per lo svolgimento di attività strumentali rispetto ai servizi oggetto di affidamento, la Società può avvalersi di altre società, ferma restando la responsabilità in capo alla Società dell'adempimento degli obblighi inerenti all'affidamento del servizio universale. La Società fornisce all'Autorità e al Ministero annualmente e a consuntivo le informazioni sugli affidamenti effettuati e il resoconto delle attività svolte.
4. La Società, nello svolgimento della sua attività, è tenuta ad adottare ogni necessaria misura per garantire il rispetto delle esigenze essenziali del servizio postale, con particolare riferimento all'inviolabilità della segretezza della corrispondenza, alla sicurezza del funzionamento della rete per il trasporto di corrispondenza, colli e pacchi, nonché alla protezione dei dati personali.
5. La Società trasmette all'Autorità, entro l'inizio di ogni anno di riferimento, l'elenco, da aggiornare con cadenza annuale, degli uffici postali e delle strutture di recapito che non garantiscono condizioni di equilibrio economico nella gestione del servizio postale universale, unitamente al piano di intervento e ai relativi criteri per la progressiva razionalizzazione della loro gestione. Il piano di intervento è redatto in conformità ai criteri di cui al decreto 7 ottobre 2008 ed alla delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS, tenendo conto delle disposizioni di cui al comma 8 del presente articolo e reca la quantificazione dei minori costi e della diminuzione degli oneri di servizio universale resi disponibili dalla razionalizzazione. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità. La Società fornisce adeguata informazione degli interventi all'ente locale interessato e al Ministero dello sviluppo economico (di seguito Ministero) che può promuovere, prima dell'attuazione degli interventi previsti, un confronto tra gli organi rappresentativi degli enti territoriali e la Società stessa.

6. Al fine di assicurare la sostenibilità del servizio universale in relazione alle risorse disponibili di cui al successivo articolo 6, la Società, in conformità a quanto previsto dagli articoli 3 e 12 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e dalle deliberazioni dell'Autorità, effettua il servizio di raccolta e recapito degli invii rientranti nel servizio universale a giorni alterni nei termini, con le tempistiche e le modalità previste dall'Autorità e negli ambiti territoriali ivi individuati, in attuazione di quanto previsto dal comma 276 dell'articolo 1 della Legge n. 190 del 2014. L'Autorità per comprovate ragioni tecnico-operative può autorizzare un ulteriore margine di tolleranza fino ad un massimo del 5% del limite dalla stessa stabilito e comunque entro il limite massimo previsto dall'articolo 3, comma 7, del decreto legislativo n. 261 del 1999, come modificato dall'articolo 1, comma 276, della legge n. 190 del 2014.

7. Durante tutto il periodo di vigenza del presente contratto, al fine di adeguare i livelli di servizio alle mutate esigenze degli utenti in funzione dell'evoluzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché al fine di assicurare la prestazione del servizio universale in relazione alle risorse di cui all'articolo 6, comma 2, del presente contratto, potranno essere progressivamente introdotte misure di razionalizzazione del servizio e di rimodulazione della frequenza settimanale di raccolta e recapito sull'intero territorio nazionale, ferme restando le competenze dell'Autorità e nel rispetto della normativa europea.

8. Con riferimento alla rete degli uffici postali, al fine di contenere l'onere del servizio universale la Società può ridefinire la propria articolazione di base del servizio secondo parametri più economici, valutando con le autorità locali una eventuale presenza più efficace rispetto all'evoluzione della domanda di servizi nelle singole aree territoriali, anche tenendo conto dei relativi oneri. L'apertura degli uffici postali di cui all'articolo 2, comma 1, lett. c), del decreto ministeriale 28 giugno 2007 e all'articolo 2, comma 5, del decreto ministeriale 7 ottobre 2008 è di tre giorni e 18 ore settimanali. L'apertura degli uffici postali di cui all'articolo 4 della delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS è di due giorni e 12 ore settimanali. Gli orari di apertura comprendono sia il tempo di accesso del pubblico ai locali, sia il tempo immediatamente precedente e successivo a quello di accesso giornaliero consentito al pubblico, in cui vengono espletate le attività legate al funzionamento dell'ufficio postale. Il tempo massimo necessario a rendere operativo l'ufficio, nonché quello per le operazioni di chiusura dello stesso, è fissato nel limite di 1 ora al giorno. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità. La Società fornisce adeguata informazione degli interventi previsti all'ente locale interessato e al Ministero che può promuovere, prima dell'attuazione degli interventi previsti, un confronto tra gli organi rappresentativi degli enti territoriali e la Società stessa. Fino a nuove determinazioni dell'Autorità, i criteri di distribuzione delle cassette di impostazione di cui all'articolo 3, comma 2, del decreto ministeriale 7 ottobre 2008 sono definiti secondo quanto disposto all'Allegato 1 del presente contratto.

Art. 3

Compiti ed obblighi della Società

1. La Società è tenuta a rendere permanentemente ed agevolmente conoscibili da parte dell'utenza le condizioni generali dei servizi e la carta della qualità, ed altresì a fornire, sui loro contenuti essenziali, informazioni chiare, complete e facilmente accessibili. Le condizioni generali del servizio postale universale e la carta della qualità sono pubblicate sul sito *web* della Società, sono affisse negli uffici postali e rese disponibili, su richiesta dell'utenza, presso tutti gli uffici. Sono rese pubbliche dalla Società sul medesimo sito *web* anche le informazioni relative alla dislocazione geografica degli uffici postali, con i relativi calendari settimanali e orari di apertura e l'indicazione degli uffici postali limitrofi. All'interno di ciascun ufficio è altresì resa disponibile al pubblico mediante affissione l'indicazione dell'ufficio postale più vicino con i relativi orari di apertura nonché dell'ufficio postale più vicino che svolge orario prolungato.

2. La Società si impegna ad aggiornare periodicamente le condizioni generali dei servizi e la carta della qualità.

3. La Società si impegna, altresì, a dare attuazione alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 in tema di salvaguardia delle persone con disabilità.

4. Sulla base della separazione contabile certificata redatta conformemente al decreto legislativo n. 261 del 1999, la Società trasmette all'Autorità, entro il mese di giugno di ogni anno, la quantificazione dell'onere di servizio universale sostenuto nel corso del precedente esercizio, contestualmente ad una previsione degli oneri relativi all'esercizio di competenza. Tale trasmissione è accompagnata da una relazione che illustra le dinamiche sottostanti all'andamento dell'onere. La documentazione di cui al presente comma è contestualmente trasmessa al Ministero.

5. La Società si impegna al rispetto degli obiettivi di qualità come definiti dall'Autorità ai sensi delle disposizioni legislative citate in premessa. La Società è tenuta ad adottare modalità operative di esecuzione del servizio universale tali da garantire l'ottimizzazione dei processi, anche tenendo conto dello sviluppo tecnologico e della digitalizzazione, in coerenza con gli obiettivi di qualità propri di ciascuno dei servizi.

6. La Società si impegna altresì al rispetto dei parametri di qualità di accesso alla rete degli uffici postali, di cui al decreto ministeriale 7 ottobre 2008 come integrato dalla delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS, recanti i criteri di distribuzione degli uffici postali e delle cassette di impostazione sul territorio nazionale e di cui al decreto ministeriale 28 giugno 2007 recante gli orari di apertura degli uffici postali nel periodo estivo, così come integrato dalla delibera dell'Autorità n. 293/13/CONS del 16 aprile 2013. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità.

7. L'Autorità, ai sensi dell'articolo 12, comma 4, del decreto legislativo n.261 del 1999, effettua verifiche periodiche su base campionaria sulle prestazioni rese dalla Società, avvalendosi di un

organismo specializzato indipendente selezionato dalla stessa Autorità. Gli oneri inerenti alla verifica e alla pubblicazione dei risultati sono a carico della Società, alla quale l'Autorità trasmette mensilmente i risultati pervenuti.

8. La Società trasmette all'Autorità con cadenza semestrale, e comunque entro i tre mesi successivi alla scadenza del semestre di riferimento, i risultati di qualità conseguiti nei servizi inclusi nel servizio universale, ivi compresi quelli in esclusiva, non sottoposti al monitoraggio di cui al comma 7. I predetti risultati, unitamente a quelli relativi al monitoraggio di cui al comma 7 sono pubblicati dall'Autorità con periodicità annuale. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità.

9. Gli standard di qualità dei servizi universali, i metodi di misurazione e i risultati raggiunti sono resi pubblici sul sito web della Società, secondo le caratteristiche e le modalità definite dall'Autorità.

10. Ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo n.261 del 1999, la Società si impegna alla puntuale attuazione delle procedure di reclamo e di conciliazione in favore degli utenti, di cui alla delibera dell'Autorità n. 184/13/CONS del 28 febbraio 2013, nonché le disposizioni relative al sistema dei rimborsi, degli indennizzi e agli obblighi di reportistica di cui alla delibera dell'Autorità n. 413/14/CONS, come descritte nella carta della qualità del servizio pubblico postale. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità.

Art. 4

Prezzi e tariffe

1. La Società è tenuta all'applicazione dei prezzi ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e dell'articolo 1, comma 280, della legge n. 190 del 2014.

Art. 5

Servizi al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni

1. Il Ministero e la Società, nel perseguimento di obiettivi di coesione sociale ed economica che prevedano la fornitura di servizi utili al cittadino, si impegnano reciprocamente a valorizzare la rete capillare degli uffici postali, ed in particolare le potenzialità e le caratteristiche degli stessi quali uffici di prossimità al servizio degli utenti specialmente negli ambiti territoriali con scarsa densità abitativa.

2. Ai fini del perseguimento degli obiettivi di cui al comma 2 dell'articolo 1, in aggiunta alla fornitura del servizio postale universale la Società si impegna a valutare la fornitura di ulteriori servizi utili al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, tramite la propria rete postale e le proprie infrastrutture tecnologiche.

3. Nel perseguimento di obiettivi di coesione sociale ed economica, è di particolare rilevanza il ruolo che la Società può assumere per la realizzazione dei piani dell'Agenda Digitale con particolare riferimento a:

- Fornitura di strumenti a supporto dello sviluppo dei servizi di *e-government*;
- Fornitura di applicazioni informatiche integrate nei processi delle pubbliche amministrazioni;
- Fornitura di servizi di riscossione e pagamento;
- Fornitura di soluzioni tecnologiche per l'abbattimento del *digital divide* infrastrutturale;
- Fornitura di servizi a supporto di iniziative di *e-commerce* ed *e-procurement*;
- Supporto e assistenza al cittadino per la fruizione di servizi on line forniti da pubbliche amministrazioni e privati, tramite le proprie infrastrutture.

4. Le modalità di fornitura e i corrispettivi economici dei servizi ulteriori al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni di cui al presente articolo sono definiti nell'ambito di apposite convenzioni con le pubbliche amministrazioni, ferme restando le competenze dell'Autorità e nel rispetto della normativa europea. Tali convenzioni possono prevedere il finanziamento dei medesimi servizi da parte degli utenti. I servizi ulteriori al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni di cui al presente comma, non possono essere finanziati mediante l'impiego delle risorse di cui all'articolo 6.

Art. 6

Oneri del servizio postale universale

1. L'onere per la fornitura del servizio universale, per ciascuno degli anni 2015-2019, è finanziato ai sensi e con le modalità di cui al comma 12 dell'articolo 3 del decreto legislativo n. 261 del 1999. Sono fatti salvi gli effetti delle verifiche dell'Autorità in ordine alla quantificazione del costo netto del servizio postale universale.

2. In relazione a quanto disposto dall'articolo 3, comma 12, lettera a), del decreto legislativo n. 261 del 1999, il contributo per l'onere del servizio postale universale è stabilito nell'importo massimo di euro 262,4 milioni annui a decorrere dall'anno 2015, e viene erogato entro il 31 dicembre di ciascun anno di vigenza del Contratto, con cadenza mensile.

3. In aggiunta a quanto previsto al comma 2, l'onere per la fornitura del servizio universale in eccesso rispetto alla somma di 262,4 milioni di euro, può essere compensato, per ciascuno degli anni 2015-2019, ai sensi e con le modalità di cui all'articolo 3, comma 12, lettera b) e di cui all'articolo 10 del decreto legislativo n. 261 del 1999 sulla base del costo netto del servizio postale universale verificato dall'Autorità, e comunque nella misura massima di 89 milioni di euro annui. Il contributo a carico del fondo di compensazione di cui all'articolo 3, comma 12, lett. b), del decreto legislativo n. 261 del 1999 è comunque erogato al fornitore del servizio universale nei limiti degli importi effettivamente versati dagli operatori obbligati, previa riassegnazione all'apposito capitolo dello stato di previsione del Ministero dello sviluppo economico. Resta salva la facoltà dell'Autorità di definire annualmente la quantificazione dell'onere del servizio universale e la determinazione del contributo al suddetto fondo di

compensazione di cui all'articolo 3, comma 12, lett. b) del decreto legislativo n. 261 del 1999, previa notifica preventiva e autorizzazione della Commissione europea.

4. L'incentivo all'efficienza del fornitore del servizio universale, di cui all'Allegato I della direttiva 2008/6/CE, è assicurato attraverso la determinazione di un livello massimo delle compensazioni a carico del bilancio dello Stato definito ex ante dal presente Contratto ed invariante sia in relazione agli incrementi del tasso d'inflazione, sia in relazione all'andamento strutturalmente crescente dell'onere di servizio universale. Il calcolo del costo netto del servizio universale è effettuato nel rispetto degli orientamenti di cui all'Allegato I della direttiva 97/67/CE, inserito dalla direttiva 2008/6/CE.

5. Qualora l'ammontare delle compensazioni complessivamente erogate, relativamente a ciascun biennio, nonché all'ultimo anno di vigenza del presente contratto, risulti, in via definitiva, eccedente l'onere complessivamente sostenuto nel medesimo periodo per la fornitura del servizio postale universale, il Ministero dell'economia e delle finanze chiede con cadenza biennale al fornitore del servizio universale di restituire l'importo pari alla differenza tra le compensazioni effettivamente erogate e l'onere complessivamente accertato, mediante versamento all'entrata di bilancio dello Stato sul capitolo di capo 10 n. 3387.

Art. 7

Emissione di carte valori postali. Filatelia

1. La formulazione dei programmi di emissione delle carte valori postali è, nel rispetto delle disposizioni vigenti, di esclusiva competenza del Ministero che promuove l'aggiornamento del quadro normativo. La Società cura la loro distribuzione e commercializzazione, in un'ottica di contenimento dei relativi costi, e formula proposte finalizzate a promuovere e diffondere la cultura filatelica.

2. La Società collabora alla formulazione dei programmi annuali di emissione avanzando proprie proposte; in ogni caso, la stessa trasmette al Ministero le proposte e le segnalazioni eventualmente pervenute da soggetti terzi. In nessun caso è consentito alla Società di assumere con terzi impegni di qualsivoglia natura relativamente all'emissione di carte valori postali o alla loro realizzazione.

3. Il Ministero, sentito il parere della Consulta per l'emissione di carte valori postali e la filatelia, stabilisce i programmi di emissione e ne dà comunicazione alla Società.

4. La Società, ricevuto il programma di emissione e sulla base delle esigenze inerenti l'espletamento del servizio universale, presenta le proposte di fabbisogno annuale di carte-valori postali, della tiratura e del valore nominale di ciascuna carta-valore, sulla cui base il Ministero adotta le determinazioni di competenza secondo la normativa in materia.

5. I costi di progettazione e di stampa delle carte valori postali sono interamente a carico della Società.

6. La Società si impegna a trasmettere al Ministero, entro il 31 gennaio di ciascun anno, una dettagliata e documentata relazione sull'attività svolta durante l'anno precedente nel settore filatelico, secondo gli indirizzi generali indicati dal Ministero, e sui risultati conseguiti.

Art. 8

Rapporti internazionali

1. La Società si impegna ad osservare gli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea, nonché gli accordi stipulati dallo Stato italiano con soggetti di diritto internazionale; si impegna altresì a rispettare, nei propri rapporti con gli enti omologhi di altri Paesi, i poteri di rappresentanza e di indirizzo politico attribuiti al Ministero dalla normativa vigente, e a collaborare con l'Autorità ai fini dello svolgimento delle attività ad essa attribuite in ambito internazionale.

2. La Società partecipa, per quanto di competenza e previo coordinamento e attività di indirizzo delle Amministrazioni pubbliche competenti per materia, alle conferenze indette dalle organizzazioni governative internazionali, informando regolarmente il Ministero e l'Autorità.

3. Al fine di garantire un'equa ripartizione delle spese di partecipazione all'Unione Postale Universale (U.P.U.), le parti convengono che la spesa di contribuzione obbligatoria corrispondente alle venticinque unità contributive dovute dall'Italia faccia carico al Ministero, mentre ogni altra spesa comunque discendente o inerente alla partecipazione nazionale alle attività dell'U.P.U. sia a carico della Società.

4. Qualora le spese complessive che gravano sulla Società risultino inferiori al 30% dell'ammontare del contributo obbligatorio a carico del Ministero, la Società è tenuta a corrispondere la differenza. Poste Italiane si impegna, entro il primo trimestre dell'anno successivo, a fornire al Ministero puntuale rendicontazione dei pagamenti effettuati.

5. In relazione alle decisioni adottate in sede UPU circa i servizi postali su piattaforme tecnologiche innovative, la Società si impegna ad adottare tutte le iniziative volte a realizzarli nei tempi più brevi, comunque compatibili con la loro sostenibilità economica.

Art. 9

Informazioni per l'Autorità e l'utenza

1. Per consentire all'Autorità l'esercizio delle proprie funzioni, la Società aggiorna l'Area Informativa dedicata all'Autorità (nel seguito "Area") articolata come segue:

- Informazioni generali. Questa sezione dell'Area contiene: Bilanci e Semestrali, Mappa dell'organizzazione di Poste con riferimenti centrali e territoriali, con relative funzioni e responsabilità, Disposizioni di servizio attinenti le prestazioni rientranti nel servizio postale universale, Consuntivi dei risultati di qualità dei prodotti tracciati, Rassegna stampa giornaliera, Eventuali accordi e convenzioni tra pubbliche amministrazioni e Poste Italiane in relazione a quanto previsto all'art. 5 del presente contratto;
- Rete Postale: questa sezione dell'Area contiene una mappa della Rete postale logistica con indicazione di ubicazione e denominazione dei Centri di Rete postali e con indicazione delle zone di recapito;
- Distribuzione degli Uffici sul territorio: questa sezione dell'Area contiene una Base dati elettronica della distribuzione degli Uffici sul territorio, con informazioni relative al numero di uffici operativi per ogni Comune, alle distanze percorribili per ciascun ufficio dagli uffici più vicini, ai servizi espletati e agli orari di apertura al pubblico aggiornate su base mensile, con particolare riferimento ai decreti ministeriali 28 giugno 2007 e 7 ottobre 2008 e tenendo conto delle disposizioni di cui agli artt. 2 e 3 del presente contratto.

2. L'Autorità assicura la riservatezza delle informazioni contenute nell'Area dedicata e consente al Ministero l'accesso ai dati forniti dall'Autorità contenuti in tale Area.

3. Durante il periodo di vigenza del contratto di programma, la Società sviluppa l'Area informativa, tenendo conto delle esigenze espresse dall'Autorità e degli ulteriori sviluppi del proprio sistema di gestione delle informazioni.

4. La Società rende disponibili, anche sul proprio sito web, le informazioni relative ai servizi postali universali, ed in particolare quelle relative a:

- uffici postali
- codici di avviamento postale
- condizioni generali del servizio
- tariffe e prezzi
- procedure di reclamo e rimborso
- modalità di accesso ai servizi
- standard di qualità
- carta della qualità
- stato delle spedizioni dei prodotti tracciati.

5. La Società mantiene attivi, sul proprio sito internet, i link verso il sito dell'Autorità, delle Associazioni dei consumatori e, in generale, verso siti di interesse degli utilizzatori del servizio.

Art. 10
Sanzioni

1. La Società, in caso di violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, è sanzionata dall'Autorità secondo quanto stabilito dall'articolo 21 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e dai regolamenti adottati dall'Autorità.

Art. 11
Durata, adeguamento e clausola arbitrale

1. Il presente contratto si applica fino al 31 dicembre 2019, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 23, comma 2, del decreto legislativo n. 261 del 1999.

2. In caso di eventi imprevedibili ed eccezionali, di mutamenti del quadro normativo e regolatorio il presente contratto potrà essere oggetto di revisione delle Parti contraenti, al fine di eventualmente adeguarlo alle modifiche intervenute. Le Parti verificheranno in buona fede se le modifiche intervenute per effetto di tali vicende abbiano incidenza sul sinallagma contrattuale. Qualora tale circostanza si sia effettivamente verificata, le Parti negozieranno in buona fede le integrazioni del presente contratto, necessarie per adeguarlo alle modifiche intervenute.

3. Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione delle clausole contrattuali relative ai contenuti del contratto negoziabili tra le parti, possono essere risolte in prima istanza secondo un procedimento amichevole tra le parti, nel rispetto della procedura di seguito indicata ed accettata tra le parti:

- a) all'insorgere di una controversia, una delle parti deve chiedere per iscritto all'altra di iniziare la procedura di composizione della stessa;
- b) in tal caso le parti si impegnano a nominare, entro e non oltre 10 (dieci) giorni solari dalla richiesta, ciascuna un proprio rappresentante, dotato di idonei poteri di decisione. Tali rappresentanti delle parti si riuniscono, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data in cui una parte ha richiesto di iniziare la procedura, per raggiungere la composizione amichevole della controversia, tenendo comunque conto in primo luogo dell'esigenza primaria di mantenere la continuità delle attività;
- c) qualora tali rappresentanti, dopo aver esperito ogni ragionevole tentativo di composizione, non riescano a risolvere la controversia entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta di iniziare la procedura di composizione della controversia, la stessa viene devoluta al Foro di Roma.

Roma, lì

Il Ministro
dello Sviluppo Economico

L'Amministratore delegato
di Poste Italiane S.p.A.

Allegato 1

Criteri di distribuzione delle cassette di impostazione

<i>Cluster popolazione</i>	Numero abitanti per cassetta
Oltre 500.000	2050
200.000 - 500.000	1590
100.000 - 200.000	1350
50.000 - 100.000	1566
20.000 - 50.000	1566
10.000 - 20.000	1202
5.000 - 10.000	970
2.000 - 5.000	698
1.000 - 2.000	455
meno 1.000	302