



**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, fatti salvi gli adempimenti previsti dalla normativa dell'Unione europea in materia, ai sensi dell'articolo 1, comma 274 della legge 23 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 8, lettera e), 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 periodo 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 dalla Commissione IX della Camera dei deputati e dalla Commissione 8^a del Senato della Repubblica, nelle rispettive sedute del 5 agosto 2015;

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 mediante procedure selettive trasparenti, compatibilmente con la normativa applicabile, 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 ogni semestre 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, anche di carattere sostitutivo mediante ricorso alle possibilità offerte dalle tecnologie informatiche e digitali nella fornitura dei servizi postali, 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;
- Supporto e assistenza verso la popolazione anziana per promuovere l'utilizzo di strumenti informatici nello svolgimento di attività relative ai servizi postali e altri servizi offerti dalla Società.

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, nel rispetto della normativa europea e sulla base di procedure trasparenti e competitive. 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.

5. La Società, nel perseguire obiettivi di razionalizzazione ed efficientamento della fornitura del servizio postale universale, anche tenuto conto del perseguimento di obiettivi di coesione sociale ed economica di cui al presente articolo, si impegna a valutare prioritariamente eventuali iniziative degli Enti ed Istituzioni territoriali, pervenute entro il 30 settembre di ogni anno, che possano potenziare l'offerta complessiva dei servizi in specifici ambiti territoriali, anche al fine di valorizzare la capillarità degli uffici postali. La Società è tenuta a dare adeguata informazione delle eventuali iniziative assunte all'Autorità ed al Ministero contestualmente all'adempimento degli obblighi di cui all'art. 2, comma 5, ferme restando le competenze dell'Autorità e nel rispetto della normativa europea. Con riferimento al Piano degli interventi sugli uffici postali, di cui all'articolo 2, comma 5, per l'anno 2016, il termine del 30 settembre 2015 è fissato al 31 marzo 2016. Conseguentemente, la Società è tenuta a trasmettere il suddetto Piano all'Autorità entro il 1° luglio 2016.

Art. 6

Oneri del servizio postale universale

1. L'onere per la fornitura del servizio universale 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, 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 ciascun anno, 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 é 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, efficacia, 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. Fino all'adozione da parte della Commissione Europea della decisione nell'ambito della procedura di aiuti di Stato resta efficace il contratto di programma 2009-2011 ai sensi dell'articolo 1, commi 274 e 275, della legge n. 190 del 2014. L'efficacia del presente contratto è condizionata alla decisione di autorizzazione della Commissione Europea ai sensi della normativa europea in materia di aiuti di Stato.

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 15 dicembre 2015

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

Il Ministro
dello Sviluppo Economico
Federica Guidi

Registrato dalla Corte dei conti il 19 febbraio 2016 al numero 436.

Allegato 1

Criteri di distribuzione delle cassette di impostazione

<i>Cluster</i> popolazione	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