



CONTRATTO DI PROGRAMMA 2020-2024

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, dalla legge 23 dicembre 2014, n. 190, e dalla legge 4 agosto 2017, n. 124;

Visto il decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD) e successive modifiche e integrazioni;

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;

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 decisione della Commissione europea del 20 dicembre 2011 riguardante l'applicazione delle disposizioni dell'articolo 106, paragrafo 2, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti di Stato sotto forma di compensazione degli obblighi di servizio pubblico, concessi a determinate imprese incaricate della gestione di servizi di interesse economico generale, notificata con il numero C(2011) 9380;



Vista la delibera dell'Autorità n. 184/13/CONS del 28 febbraio 2013, recante “*Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*”;

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

Vista la delibera dell'Autorità n. 92/13/CONS del 13 febbraio 2013, recante “*Approvazione - con modifiche - delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva offerto da Poste Italiane*”;

Vista la delibera dell'Autorità n. 728/13/CONS del 19 dicembre 2013, relativa alla determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali come modificata dalla Delibera 396/15/CONS del 25 giugno 2015, recante “*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*”, e dalla Delibera n. 384/17/CONS del 5 ottobre 2017, “*Riesame delle previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane*”;

Vista la delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS del 26 giugno 2014, 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 dell'Autorità n. 413/14/CONS del 31 luglio 2014, recante – “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

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;

Vista la delibera dell'Autorità n. 129/15/CONS dell'11 marzo 2015, “*Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*”;



Vista la delibera dell'Autorità n. 395/15/CONS del 25 giugno 2015, “Autorizzazione all’attuazione di un modello di recapito a giorni alterni degli invii postali rientranti nel servizio universale”;

Visto il Contratto di programma 2015 – 2019, autorizzato dalla Commissione europea con decisione SA.43243 (2015/N) del 4 dicembre 2015 e successivamente stipulato tra le parti il 15 dicembre 2015;

Visto il decreto ministeriale 25 agosto 2016, con cui il Ministero dello Sviluppo Economico – in considerazione delle valutazioni contenute nella delibera dell'Autorità n. 379/16/CONS del 28 luglio 2016 – attesta, per il periodo dal 30 aprile 2011 al 30 aprile 2016, la conformità del servizio postale universale affidato a Poste Italiane, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58;

Visto il decreto-legge 30 dicembre 2016, n. 244, come convertito dalla legge 27 febbraio 2017, n. 19, che ha confermato il riconoscimento di agevolazioni tariffarie per gli invii delle imprese editoriali e delle associazioni senza scopo di lucro;

Vista la legge annuale per il mercato e la concorrenza 4 agosto 2017, n. 124 che ha disposto l’abrogazione, a decorrere dal 10 settembre 2017, del regime di esclusiva in favore di Poste Italiane dei servizi di notifica a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse di cui alla legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (art. 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285);

Vista la legge 27 dicembre 2017, n. 205 (Legge di Bilancio 2018), in base alla quale il contratto di programma può prevedere, su richiesta di una delle parti, le attività di raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali fino a 5 chilogrammi di peso e i piccoli Comuni possono stipulare appositi protocolli aggiuntivi con il fornitore del servizio postale universale volti a potenziare l’offerta complessiva dei servizi in specifici ambiti territoriali;

Vista la delibera n. 77/18/CONS del 20 febbraio 2018, di “Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (art. 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”;

Visto il regolamento (UE) 2018/644 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018 relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi;

Vista la delibera dell'Autorità n. 266/18/CONS del 06 giugno 2018, “Nuove tariffe base dei servizi postali universali per l’editoria”, come modificata dalla delibera n. 453/18/CONS del 18 settembre 2018;

Visto il decreto ministeriale del 18 luglio 2018 recante il “Disciplinare delle procedure per il rilascio delle licenze individuali speciali per l’offerta al pubblico dei servizi di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (Legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (art. 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285)”;

Vista la delibera n. 399/18/CONS del 25 luglio 2018, con la quale l’Autorità ha avviato l’analisi statica e dinamica del mercato dei servizi di consegna dei pacchi, nonché la valutazione sul modo in cui le piattaforme di vendita *on-line* influenzino le dinamiche competitive del mercato delle consegne dei pacchi;



Vista la delibera dell'Autorità n. 452/18/CONS del 18 settembre 2018, “*Definizione del test di replicabilità delle offerte di servizi di recapito di invii multipli di Poste Italiane e dei criteri per la sua conduzione*”;

Vista la delibera dell'Autorità n. 600/18/CONS del 12 dicembre 2018, “*Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale*”;

Vista la legge 30 dicembre 2018, n. 145 (Legge Bilancio 2019) con la quale sono state apportate modifiche al testo della Legge 20 novembre 1982, n. 890, relativo alle notifiche a mezzo posta di atti giudiziari e violazioni al Codice della Strada;

Vista la delibera dell'Autorità n. 155/19/CONS dell'08 maggio 2019, “*Integrazioni alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018, n. 145*”;

Vista la delibera dell'Autorità n. 214/19/CONS, “*Verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale per gli anni 2015 e 2016*”.

Visto il decreto-legge 30 aprile 2019, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 giugno 2019, n. 58 (“decreto crescita”) che promuove la semplificazione, per i cittadini e le imprese, dell'accesso universale ai nuovi servizi anche di comunicazione elettronica e il sostegno allo sviluppo del commercio elettronico, anche attraverso le strutture e le piattaforme tecnologiche del fornitore del servizio universale;

Considerati i cambiamenti recenti e prospettici del settore postale 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 contesto 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;

Considerata la necessità di adeguare le caratteristiche dei servizi alle mutate esigenze degli utenti in funzione dell'andamento attuale e prospettico dei volumi di invii postali, dell'evoluzione delle tecnologie, del mercato e delle esigenze dell'utenza, anche al fine di assicurare la sostenibilità economica della fornitura del Servizio Universale, attraverso eventuali meccanismi di flessibilità;

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, in particolare, la necessità di agevolare i rapporti tra cittadini e le PP.AA. traendo beneficio dalla capillarità della rete universale e dalle opportunità offerte dalla digitalizzazione dei servizi, consentendo anche ai cittadini in *digital divide* di usufruire di tutti i servizi digitali e non;

Considerata la necessità di introdurre soluzioni di spedizione e recapito innovative e coerenti con l'evoluzione del mercato, sia in relazione alla crescita dell'e-commerce, sia con riguardo alla digitalizzazione delle comunicazioni;

Considerata la rilevanza delle iniziative che Poste Italiane ha intrapreso in favore dei cittadini residenti nei comuni fino a 5.000 abitanti (cd. Piccoli Comuni), aventi l'obiettivo di ridurre il *digital divide* e favorire l'inclusione sociale di chi vive nelle aree interne o meno densamente popolate del Paese;

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;

Visto il parere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sul presente Contratto di programma formulato con la Delibera n. 349/19/CONS del 18 luglio 2019;

Visto il parere del Ministero dell'economia e delle finanze – Dipartimento del Tesoro sul presente Contratto di programma formulato con la nota n. 75373 del 29 luglio 2019;

Visto il parere del Ministero dell'economia e delle finanze – Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato sul presente Contratto di programma formulato con la nota n. 197715 del 5 agosto 2019;

Visti i pareri espressi dalla Commissione 8^a del Senato della Repubblica (Lavori pubblici, comunicazioni) e dalla Commissione IX della Camera dei deputati (Trasporti, poste e telecomunicazioni) nelle rispettive sedute del 12 e del 13 novembre 2019;

Visto il parere formulato dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato nella sua adunanza del 27 novembre 2019, ai sensi dell'articolo 22 della legge 10 ottobre 1990, n. 287, "*in merito allo schema di contratto di programma 2020-2024 tra il Ministro dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A. (Atto Governo n. 128 sottoposto a parere parlamentare)*";

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 – rappresentato dal Ministero dello Sviluppo Economico, di seguito Stato o Ministero – 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. In tale contesto, il presente contratto di programma regola altresì i rapporti tra lo Stato e Poste Italiane S.p.A. nel perseguimento di obiettivi di innovazione, coesione sociale e territoriale, economica nonché di evoluzione di natura tecnologica che prevedono la fornitura di servizi in multicanalità utili al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, mediante l'utilizzo dell'infrastruttura 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 all'articolo 3 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 per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito 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, nel rispetto 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, segnalando tempestivamente ogni eventuale elemento fattuale che possa incidere sull'adempimento degli obblighi di fornitura del servizio postale universale, nonché le motivazioni sugli eventuali ritardi verificatisi nel corso dell'anno.

4. La Società, nello svolgimento della sua attività, è tenuta ad adottare ogni necessaria misura per garantire l'evoluzione dei servizi in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze dell'utenza ed il rispetto delle esigenze essenziali del servizio postale, con particolare riferimento all'inviolabilità della segretezza degli invii postali, alla sicurezza del funzionamento della rete per il trasporto di detti invii e pacchi postali, nonché alla protezione dei dati personali.

5. La Società trasmette all'Autorità, entro il mese di marzo di ogni anno di riferimento, l'elenco degli uffici postali che non garantiscono condizioni di equilibrio economico nella gestione del servizio postale



universale, unitamente allo stato di avanzamento del 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 7 del presente articolo, nonché della conformazione del territorio e della distanza tra i vari uffici presenti e quelli da razionalizzare, 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, 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.

7. 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. L'attuale distribuzione delle cassette di impostazione è basata sui cluster di popolazione di cui all'articolo 3 del D.M. n. 252 del 7 ottobre 2008. Poste si impegna a formulare all'Autorità, entro il primo semestre del 2020, una proposta di rimodulazione dei relativi criteri tenuto conto dell'andamento dei volumi postali e della misurazione dell'effettivo utilizzo delle cassette da parte degli utenti.

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, la carta del servizio postale universale, ed altresì a fornire, sui contenuti essenziali dei servizi, 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, presso gli uffici postali e sono 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. In 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, confermando inoltre il proprio impegno a rendere più agevole la fruizione dei servizi per le persone appartenenti alle categorie più deboli.

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 criteri di distribuzione degli uffici postali, di cui alla delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS, nonché al rispetto dei criteri 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 di norma periodicamente i risultati pervenuti ove non ostino ragioni di segretezza e ciò non ostacoli il regolare svolgimento dell'attività di vigilanza.

8. La Società trasmette all'Autorità con cadenza semestrale, e comunque entro i due mesi successivi alla scadenza del semestre di riferimento, i risultati di qualità conseguiti nei servizi inclusi nel servizio universale 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 delle 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, e delle disposizioni in materia di indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale di cui alla delibera dell'Autorità n. 600/18/CONS del 12 dicembre 2018. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità.

Art. 4 - Prezzi

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 innovazione, coesione sociale e territoriale, ed evoluzione tecnologica del Sistema Paese, nonché di efficienza e valorizzazione dell'infrastruttura postale universale (con specifico riferimento agli uffici postali quali rete di prossimità anche in ambiti territoriali con scarsa densità abitativa), adottano iniziative a sostegno della trasformazione digitale dei servizi. In tale ambito la Società agevola l'inclusione degli utenti in divario digitale attraverso offerte volte a garantire l'accesso universale ai servizi delle Pubbliche Amministrazioni.

2. In virtù di quanto sopra, la Società è incaricata di rendere disponibili alle Pubbliche Amministrazioni, nel rispetto della normativa *pro tempore* vigente, soluzioni integrate di:

- gestione fisico/digitale delle istanze amministrative presentate dai cittadini, assicurandone l'accettazione in formato cartaceo presso gli uffici postali ovvero al domicilio degli stessi tramite la rete dei portalettere, ai fini della successiva trasmissione in modalità digitale (*full digital*);
- consegna ai cittadini e relativa rendicontazione di documenti rilasciati dalle Pubbliche Amministrazioni, per finalità amministrative e/o di pubblica sicurezza (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo carte di identità, patenti, passaporti e certificati elettorali).

Detti servizi, resi attraverso l'utilizzo dell'infrastruttura universale fisica e digitale, garantiscono: *i*) accessibilità e assenza di discriminazioni territoriali; *ii*) riservatezza delle informazioni e sicurezza dei processi; *iii*) accettazione delle istanze e recapito postale su tutto il territorio nazionale; *iv*) obiettivi di qualità uniformi a livello nazionale; *v*) riconoscimento forte del destinatario (ove richiesto dal servizio). Tali servizi, resi anche in forma modulare sulla base delle esigenze delle Pubbliche Amministrazioni richiedenti, potranno essere remunerati alla Società con pagamento anche a domicilio dell'utente e con modalità elettroniche. Gli stessi saranno resi disponibili nell'ambito di apposite convenzioni e non potranno essere finanziati mediante l'impiego delle risorse di cui all'articolo 6 del presente Contratto.

3. La Società si impegna inoltre a valutare, anche su richiesta delle Pubbliche Amministrazioni centrali e territoriali, progetti nelle seguenti materie:

- strumenti a supporto dello sviluppo dei servizi di *e-government*;
- applicazioni informatiche integrate nei processi delle pubbliche amministrazioni;



- servizi di emissione e di consegna di certificati e attestazioni;
- servizi di riscossione e pagamento;
- soluzioni tecnologiche per l'abbattimento del *digital divide* infrastrutturale;
- servizi a supporto di iniziative di *e-procurement*;
- 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;
- servizi di logistica per centri urbani ed aree rurali.

Le modalità di fornitura e i corrispettivi economici dei servizi ulteriori al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni di cui al presente comma sono definiti nell'ambito di apposite convenzioni con le pubbliche amministrazioni, nel rispetto della normativa vigente. Tutti i servizi, le attività e le iniziative di cui al presente articolo sono erogati nel rispetto della normativa *pro tempore* vigente e non sono finanziati mediante l'impiego delle risorse di cui all'articolo 6 del presente contratto.

4. La Società, anche tenuto conto del perseguimento di obiettivi di coesione sociale ed economica nonché di evoluzione di natura tecnologica connessi al cambiamento delle esigenze degli utenti di cui al presente articolo, si impegna a valutare eventuali iniziative presentate dagli Enti ed Istituzioni territoriali, anche in forma associata, pervenute entro il 30 settembre di ogni anno, finalizzate al rafforzamento dell'offerta complessiva dei servizi in specifici ambiti territoriali, anche al fine di valorizzare la capillarità degli uffici postali. La Società, anche in relazione agli obblighi informativi previsti dalla Legge 6 ottobre 2017, n. 158, è tenuta a dare comunicazione 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.

5. Inoltre, nel perseguimento di obiettivi di innovazione, coesione sociale, territoriale ed economica e di evoluzione tecnologica del Sistema Paese che prevedano la fornitura di servizi utili al cittadino, alle imprese e alle Pubbliche Amministrazioni, la Società si impegna a mettere a disposizione dei clienti che usufruiscono dei servizi postali un'offerta di soluzioni integrate di recapito fisico/digitale (*digital switch*), in coerenza con il Codice dell'Amministrazione Digitale.

6. La Società si impegna a rinnovare progressivamente le cassette di impostazione introducendo cassette di nuova generazione dotate di sensori per la misurazione degli invii, anche al fine di consentire un loro utilizzo per la diffusione di informazioni di pubblica utilità da parte delle Pubbliche Amministrazioni verso i cittadini.

7. La Società si impegna in particolare a promuovere un piano di progressiva installazione di apparati (cd. *locker*), anche presso il domicilio dei destinatari che vi consentano, idonei a semplificare le attività di consegna e spedizione - sia per gli utenti, sia per gli operatori postali - nonché a garantire la fruizione di servizi aggiuntivi. Al fine di assicurare un servizio in linea con gli standard di qualità, la Società può altresì adottare iniziative volte ad agevolare l'attività di recapito, fornendo adeguata informativa all'utenza, ai sensi dell'art. 22 della Delibera 385/13/CONS, in ordine alle caratteristiche tecniche delle cassette postali



domiciliari. Tali servizi non saranno finanziati mediante l'impiego delle risorse di cui all'articolo 6 del presente contratto.

8. Con l'obiettivo di rafforzare l'offerta di servizi rivolti ai cittadini in “*digital divide*” o residenti nelle aree interne o meno densamente popolate e di assicurare condizioni ottimali di accesso ai servizi nei piccoli Comuni, la Società, nel rispetto della normativa *pro-tempore* vigente, si impegna, nei Comuni con popolazione residente fino a 5.000 abitanti, a:

- mettere a disposizione in tutti i Comuni la connessione wi-fi gratuita presso almeno un ufficio postale;
- proseguire il piano di installazione degli ATM presso gli uffici postali dei Comuni che ne facciano richiesta, secondo un piano operativo che sarà costantemente aggiornato;
- offrire, alle amministrazioni che ne facciano richiesta, il servizio di tesoreria nel rispetto delle norme vigenti in materia;
- presentare un piano di interventi strutturali finalizzato ad una sostanziale riduzione e, ove possibile, al completo superamento delle barriere architettoniche negli uffici postali;
- assicurare, attraverso la corretta installazione di impianti di videosorveglianza, la messa in sicurezza delle persone, dei lavoratori e dei beni negli uffici postali.

Tali servizi non saranno finanziati mediante l'impiego delle risorse di cui all'articolo 6 del presente contratto.

9. La Società si impegna a realizzare un incubatore di start-up per il settore della logistica. Tale attività non sarà finanziata mediante l'impiego delle risorse di cui all'articolo 6 del presente contratto.

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 a carico della finanza pubblica per l'onere del servizio postale universale è stabilito, ai sensi della legge n. 190 del 2014, 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. Restano salve le determinazioni di competenza dell'Autorità in materia di quantificazione annuale dell'onere del servizio universale, nonché di attivazione e determinazione del contributo al 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 ai sensi della legge n. 190 del 2014, ed invariante sia in relazione agli incrementi del tasso d'inflazione sia in relazione all'andamento 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 fornitore del servizio universale è tenuto a restituire entro 30 giorni dall'accertamento definitivo 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, dandone comunicazione al Ministero dello sviluppo economico e al Ministero dell'economia e delle finanze.

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; può inoltre predisporre piani e realizzare iniziative culturali nonché formulare 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. Con apposito atto convenzionale tra la Società e il fornitore delle carte valori postali sono concordati, tra l'altro, i corrispettivi e le modalità di erogazione attraverso fatturazione diretta. 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.

6. Al fine di favorire la diffusione delle carte valori postali e della cultura filatelica, nonché per agevolare l'erogazione del servizio postale universale, la Società distribuisce le carte valori postali, oltre che presso le proprie strutture, anche tramite piattaforme digitali di soggetti terzi, nonché, ove possibile, a domicilio.

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, previo indirizzo del Ministero e coordinamento con l'Autorità e con le Amministrazioni pubbliche competenti, ai lavori dell'Unione Postale Universale (U.P.U.) e alle conferenze indette dalle organizzazioni governative internazionali, informando altresì regolarmente il Ministero e l'Autorità sui lavori e sulle decisioni assunte in tali sedi.

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 costantemente 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, risoluzione delle controversie e Foro competente

1. Il presente contratto si applica dal 1 gennaio 2020 fino al 31 dicembre 2024, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 23, comma 2, del decreto legislativo n. 261 del 1999. L'erogazione del contributo di cui all'articolo 6, comma 2, 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

MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO

POSTE ITALIANE S.P.A.

(Il Ministro)

(L'Amministratore Delegato)