

5 novembre 2010

**CONTRATTO DI PROGRAMMA 2009-2011
TRA IL MINISTERO DELLO SVILUPPO ECONOMICO
E POSTE ITALIANE**

Visto lo schema di contratto di programma predisposto dal Ministero dello sviluppo economico e dalla società per azioni Poste Italiane;

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;

Vista la deliberazione CIPE 24 aprile 1996, n. 65, recante «*Linee guida per la regolazione dei servizi di pubblica utilità*», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 118 del 22 maggio 1996;

Visto il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, che ha attuato la 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, come modificato dal decreto legislativo 23 dicembre 2003, n. 384, che ha attuato la direttiva 2002/39/CE riguardante l'ulteriore apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità;

Vista la deliberazione CIPE 22 giugno 2000, n. 63, recante «*Regolazione dei servizi di pubblica utilità: direttive per la definizione della procedura relativa alla stipula dei contratti di programma*», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 186 del 10 agosto 2000, che prevede, tra l'altro, il conforme avviso sulla stipula del presente Contratto da parte del Ministero dell'economia e delle finanze;

Visto il decreto ministeriale 17 aprile 2000, recante la conferma della concessione del servizio postale universale alla società Poste Italiane S.p.A., pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 102 del 4 maggio 2000;

Vista la deliberazione CIPE del 29 settembre 2003, n. 77 recante «*Linee guida per la regolazione del settore postale*», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 38 del 16 febbraio 2004;

Visto il decreto ministeriale 29 dicembre 2005 che definisce l'ambito della riserva postale, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 304 del 31 dicembre 2005;

Vista la Disciplina comunitaria degli aiuti di Stato concessi sotto forma di compensazione degli obblighi di servizio pubblico, n. 2005/C297/04;

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;

Vista la Direttiva 2008/6/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 20 febbraio 2008, che modifica la direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari, in corso di trasposizione nell'ordinamento nazionale;

Visto il decreto ministeriale 1 ottobre 2008 relativo agli obiettivi di qualità del servizio di posta non massiva per il periodo 2009 – 2011, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 242 del 15 ottobre 2008;

Visto il decreto ministeriale 1 ottobre 2008 recante l'approvazione delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 242 del 15 ottobre 2008;

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;

Visto il decreto ministeriale 23 novembre 2009 concernente gli obiettivi di qualità del servizio di posta massiva, raccomandata, assicurata e pacco ordinario per il periodo 2009 – 2011, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 280 del 1° dicembre 2009;

Visto l'atto aggiuntivo al contratto di programma 2006-2008 tra il Ministero dello sviluppo economico di concerto con il Ministero dell'economia e delle finanze e la Società per azioni Poste Italiane, sottoscritto il 22 giugno 2010, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n.164 del 16 luglio 2010;

| Visto il parere del NARS in data ...;

Visto il parere del CIPE in data.....;

Considerato, in particolare, che le sopra menzionate Linee guida per la regolazione del settore postale prevedono uno stretto coordinamento tra il presente contratto, il Piano di impresa e le politiche tariffarie;

Considerata l'opportunità di fare riferimento, in particolare, per quanto riguarda l'andamento previsionale dell'Onere di servizio universale sostenuto dalla Società nel periodo 2009 – 2011, all'andamento prospettico dei costi e dei ricavi del servizio universale, come risultante dal Piano di impresa; considerato tuttavia che i contratti di programma precedenti sono stati storicamente sottoscritti dopo l'inizio del triennio di riferimento e pertanto si ritiene necessario tenere conto anche dei piani di impresa e dei documenti di separazione contabile più recenti;

Considerato che la rete postale pubblica 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 consegue l'esigenza di attribuire al fornitore del servizio postale universale missioni di interesse generale relative a servizi utili al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, valorizzando al contempo l'utilizzo della rete postale;

Considerato che - in conseguenza della recessione di carattere internazionale a partire dal 2008, del processo di progressiva sostituzione della posta tradizionale da parte degli invii di comunicazione elettronica e della piena apertura alla concorrenza del mercato postale a partire dal 2011 - si assiste, anche a livello internazionale, ad una drastica riduzione dei volumi postali e ad un conseguente incremento delle dimensioni dell'onere del servizio universale;

Considerato che - a fronte del menzionato peggioramento dell'onere di servizio universale - le politiche economiche in atto di contenimento della spesa pubblica non consentono di riadeguare i parametri del meccanismo normativo di *subsidy cap* al nuovo scenario, e che pertanto si rende anche necessario rafforzare le misure di contenimento dei costi del servizio universale, tenendo conto dei livelli di qualità del servizio sin qui raggiunti;

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 Stato e Poste Italiane S.p.A, di seguito denominata Società, per la fornitura del servizio postale universale affidato alla Società con atto di conferma della concessione di cui al decreto ministeriale 17 aprile 2000, menzionato nelle premesse, ai sensi e per gli effetti dell'art. 23, comma 2, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, fatto salvo quanto previsto all'art. 16 comma 2 del presente contratto.
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 mediante l'utilizzo della rete postale pubblica.

Art. 2

Attività e modalità di erogazione del servizio universale e obiettivi di contenimento dei costi e di efficienza di gestione

1. La Società esercita le attività di cui all'atto di conferma della concessione (D.M. 17 aprile 2000) alle condizioni previste dal presente Contratto di programma, nel rispetto delle prescrizioni e dei principi contenuti nelle disposizioni legislative e regolamentari, ivi comprese quelle di cui alla legge 10 ottobre 1990 n. 287, recante "*Norme per la tutela della concorrenza e del mercato*", nonché dei regolamenti, direttive e raccomandazioni comunitarie, degli accordi internazionali e delle norme emanate dagli organismi nazionali ed internazionali competenti in materia.
2. La Società assicura, per cinque giorni lavorativi a settimana 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 e successive modificazioni e integrazioni e del decreto del Ministro delle Comunicazioni 17 aprile 2000 delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale di cui al decreto ministeriale 1 ottobre 2008 menzionati in premessa, nonché delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva e della carta della qualità dei servizi postali. Il servizio è altresì assicurato secondo modalità atte a garantire il rispetto degli obiettivi di qualità concernenti i tempi di recapito degli invii postali di cui al successivo art. 5 commi 2 e 8.
3. Per lo svolgimento di attività strumentali rispetto ai servizi oggetto di concessione la Società può avvalersi, previa comunicazione all'Autorità di regolamentazione, di seguito denominata Autorità, di società partecipate, ferma restando la responsabilità in capo alla Società dell'adempimento degli obblighi inerenti alla concessione.
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 si impegna a dare completa attuazione ai progetti e agli interventi programmati nel piano d'impresa e nel presente contratto, con particolare riguardo al mantenimento dell'offerta qualitativa dei servizi e al contenimento dei costi connessi all'erogazione del servizio postale universale.
6. 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, 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 concernente la distribuzione degli uffici postali sul territorio, 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.

7. Nell'ottica di contenimento dei costi del servizio universale, in coerenza con le disposizioni di cui agli artt. 3 e 12 del decreto legislativo n. 261/1999, il recapito del servizio universale può essere effettuato a giorni alterni in presenza di particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica in ambiti territoriali con una densità inferiore a 200 abitanti/kmq e comunque fino ad un massimo di un ottavo della popolazione nazionale. Tale ultimo parametro - sentita l'Autorità - può essere soggetto ad un margine di tolleranza fino ad un massimo del 5%.

A tal fine la Società si impegna a sottoporre alle valutazioni dell'Autorità un piano di attuazione progressiva entro 30 giorni dall'entrata in vigore del presente contratto di programma.

8. Con riferimento alla rete degli uffici postali, al fine di contenere l'onere del servizio universale la Società può ridefinire la propria articolazione base del servizio secondo parametri più economici, concordando eventualmente con le autorità locali una presenza più articolata nelle singole aree territoriali, i cui costi non siano a carico della Società stessa.

In ragione delle oggettive difficoltà riscontrate in sede di applicazione delle disposizioni di cui all'art. 2 comma 1 lett. d) del D.M. 28 giugno 2007, i vincoli richiamati nella menzionata disposizione saranno oggetto di revisione da parte dell'Autorità.

L'apertura degli uffici postali di cui all'art. 2 comma 5 D.M. 7 ottobre 2008 deve intendersi effettuata a giorni alterni e nelle 18 ore settimanali.

Le 18 ore 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 massimo di 1 ora al giorno.

I criteri di distribuzione delle cassette di impostazione di cui all'art. 3, comma 2, del decreto 7 ottobre 2008 sono rideterminati secondo quanto disposto all'allegato 2 del presente contratto.

9. I decreti ministeriali 28 giugno 2007 e 7 ottobre 2008 devono intendersi modificati - come da disposizioni del presente contratto - con esclusivo riferimento ai seguenti articoli:

- art. 2 comma 1 lett. d) del D.M. 28 giugno 2007
- art. 3 comma 2 D.M. 7 ottobre 2008

Le restanti parti dei decreti sopra menzionati restano invariate.

10. Fermo restando la necessità di un andamento in linea generale decrescente dell'Onere di Servizio Universale sostenuto dalla Società e risultante dalla separazione contabile certificata di cui all'art. 3 comma 6, per l'effetto congiunto del contenimento dei costi in relazione a quanto previsto dal piano di impresa e del recupero dei ricavi mediante l'aggiornamento delle tariffe e dei prezzi applicati, la Società, nel caso in cui ciò non si realizzasse nel triennio 2009/2011, è tenuta a documentare la rilevanza delle oggettive cause ostative.

Art. 3

Compiti ed obblighi della Società

1. La Società si impegna a porre a disposizione dell'Autorità la documentazione, i mezzi ed il supporto di risorse umane, senza oneri a carico dell'Autorità, per le verifiche che l'Autorità

stessa ritenga necessarie all'esercizio delle funzioni assegnate dall'art. 2 del decreto

legislativo 22 luglio 1999, n. 261. Allo stesso fine la Società si impegna su richiesta a mettere a disposizione dell'Autorità gli atti ed i documenti inerenti all'attività oggetto della concessione, anche mediante l'utilizzo dell'Area informativa dedicata di cui al successivo art. 12, nonché a consentire l'accesso alle proprie sedi ed uffici al personale dell'Autorità per l'espletamento delle attività di cui all'art. 4. La Società è tenuta a rispondere alle richieste istruttorie e informative formulate dall'Autorità entro 30 giorni dal ricevimento delle stesse, salvo proroga disposta dall'Autorità a seguito di richiesta motivata indicante il termine massimo dell'adempimento.

2. La Società si impegna a rimborsare all'Autorità gli oneri relativi alle prestazioni e ai controlli eseguiti dall'Autorità nell'espletamento dell'attività di verifica, vigilanza e controllo di cui agli artt. 2, comma 2 lettere d), f), g), i), l), e 12 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, al decreto del Ministero delle Comunicazioni 17 aprile 2000 e al presente Contratto.

3. 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 secondo le modalità previste dal successivo art.12, sono affisse negli Uffici postali e rese disponibili, su richiesta dell'utenza, presso tutti gli uffici.

4. La Società si impegna ad aggiornare periodicamente le condizioni generali dei servizi e della carta della qualità. La Società si impegna altresì alla contestuale trasmissione di detti aggiornamenti all'Autorità per gli adempimenti di competenza.

5. 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.

6. 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 l'andamento dell'Onere.

Art. 4 Attribuzioni dell'Autorità

1. L'Autorità effettua gli accertamenti e le ispezioni per verificare l'andamento della gestione dei servizi in concessione ed il rispetto degli obblighi del servizio universale, nonché la vigilanza sugli accordi inerenti alla posta transfrontaliera.

2. L'Autorità opera nell'esercizio delle sue competenze affinché sia garantito il rispetto dell'area dei servizi riservati.

3. L'Autorità si riserva la facoltà, al fine di contenere gli oneri del servizio, anche in relazione a richieste in tal senso avanzate dalla Società, di impartire disposizioni in ordine alla raccolta e alla distribuzione della corrispondenza nel corso della settimana, nonché in ordine alla distribuzione della stessa in installazioni appropriate, anziché presso il domicilio di ciascun soggetto. Le richieste della Società devono contenere l'indicazione dei minori costi e del minore ammontare dell'onere del servizio universale conseguenti alle misure proposte.

Art. 5 Qualità dei servizi

1. Le parti si danno atto che gli obiettivi di qualità indicati nel presente contratto sono parte integrante della Carta della Qualità del servizio pubblico postale, con particolare riferimento al sistema di rimborsi nei confronti degli utenti in tutti i casi in cui sia tecnicamente possibile verificare puntualmente il rispetto dei valori soglia ivi definiti.

2. Le parti si danno reciprocamente atto del fatto che costituisce parte integrante dei doveri gravanti sulla Società quello di conseguire gli obiettivi di qualità stabiliti dall'Autorità con i decreti ministeriali 1 ottobre 2008 per il servizio di posta non massiva e 23 novembre 2009 per i servizi di posta massiva, raccomandata, assicurata e pacco ordinario.

3. La Società si impegna altresì al rispetto dei parametri di qualità di accesso alla rete postale pubblica di cui al decreto ministeriale 7 ottobre 2008 recante 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.

4. L'Autorità, ai sensi dell'art. 12, comma 4, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, 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 ed alla pubblicazione dei risultati sono a carico della Società, alla quale l'Autorità dà informativa delle relazioni pervenute.

5. La Società trasmette 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, non sottoposti al monitoraggio di cui al comma 4.

6. I risultati di cui ai commi precedenti, unitamente alle eventuali determinazioni adottate dall'Autorità, sono pubblicati con periodicità annuale, secondo modalità fissate dall'Autorità. La metodologia di monitoraggio della qualità di cui ai commi precedenti è resa coerente con le modalità di recapito previste nel presente contratto.

7. Salva la possibile rilevanza di oggettive e documentate cause di forza maggiore, per ogni mezzo punto percentuale di mancato rispetto di un obiettivo, evidenziato da una consuntivazione annuale dei dati acquisiti ai sensi dei precedenti commi 4 e 5, la Società è tenuta a versare all'entrata dello Stato, a titolo di penale, una somma dell'importo fino ad euro 500.000. L'Autorità si riserva la facoltà di non applicare detta penale in presenza di una divergenza dell'obiettivo che sia inferiore al mezzo punto e di speciale tenuità, oppure in

presenza di divergenze inferiori al mezzo punto compensate da un più che ampio conseguimento nello stesso anno dell'altro obiettivo di qualità inerente al singolo servizio. Con riferimento agli obiettivi di qualità a livello regionale, di cui all'art. 4 del decreto ministeriale 1 ottobre 2008, l'importo massimo complessivo della penale per ogni singola regione è pari ad euro 50.000 per ogni punto di non conformità. L'Autorità si riserva la facoltà di non applicare la penale in presenza di una divergenza dell'obiettivo che sia inferiore al mezzo punto.

8. I decreti ministeriali 1 ottobre 2008 e 23 novembre 2009 devono intendersi modificati - come da disposizioni del presente contratto - con esclusivo riferimento alla parte in cui dispongono degli obiettivi di qualità a livello nazionale per gli invii di corrispondenza di cui all'allegato 1 al presente contratto.

Le restanti parti dei decreti sopra menzionati restano invariate.

Art. 6 Reclami

1. La Società si impegna alla puntuale attuazione delle procedure di reclamo e di conciliazione in favore degli utenti, come descritte nella Carta della qualità del servizio pubblico postale. Fermo l'obbligo di pubblicità, previsto dall'articolo 14, comma 5, del D. lgs. n. 261 del 1999, che la Società deve assicurare con le stesse modalità anche per i rimborsi da essa erogati, e' facoltà dell'Autorità richiedere elementi informativi e dimostrativi sui reclami che la Società deve sollecitamente produrre.

2. La Società si obbliga a informare l'autore del reclamo, nella stessa forma da questo adoperata per il suo atto, delle facoltà attribuitegli dai commi 2 e 4 dell'art. 14 del decreto legislativo citato.

3. La Società e' tenuta a consentire l'accesso agli atti in conformità alla normativa vigente.

4. La Società si impegna a fornire all'Autorità, su richiesta, dati e documenti circa l'attività dei propri servizi di relazione con il pubblico e di controllo interno.

5. La Società fornisce all'Autorità, con periodicità semestrale ed entro 90 giorni dalla scadenza del semestre, una relazione dettagliata in materia di reclami, procedure di gestione ed esiti degli stessi. Con periodicità annuale, la Società pubblica sul proprio sito web, informazioni relative al numero dei reclami, alle modalità di gestione degli stessi e alla casistica dei disservizi che li hanno generati.

Art. 7 Criteri di determinazione delle tariffe e dei prezzi

1. La Società è tenuta all'osservanza delle tariffe e dei prezzi determinati ai sensi dell'art. 13 del decreto legislativo n. 261 del 22 luglio 1999.

2. In coerenza con Le linee guida per la regolamentazione del settore postale approvate dal CIPE con deliberazione del 29 settembre 2003, con decorrenza 1 gennaio 2011 ai servizi postali sottoposti a regolamentazione vengono applicati gli incrementi maturati nel periodo biennale precedente, in base alla seguente formula:

$$T_n = T_0 [(1 + ?) + (P_{n-1} - P^*_{n-1})]$$

$$\text{con } ? = P^*_n - x + \alpha \Delta Q$$

dove:

T_0 è la tariffa di riferimento, viene ridefinita all'inizio di ogni periodo regolatorio e si identifica con i valori tariffari stabiliti nella ultima deliberazione in materia, salvo verifica dell'andamento effettivo dei costi. La variazione percentuale che scaturisce dall'applicazione della formula si applica, indipendentemente, ai seguenti quattro segmenti di mercato componenti l'insieme dei servizi postali universali, ciascuno dei quali è caratterizzato da condizioni di omogeneità al suo interno, tali da richiedere un orientamento tariffario unitario: 1) Corrispondenza indescritta e descritta; 2) Pubblicità diretta per corrispondenza 3) Prodotti per l'editoria; 4) Pacchi. Per ciascun segmento il valore di T_0 corrisponde alla media ponderata dei prezzi e delle tariffe in essere dei prodotti in esso compresi. La T_n che risulta dall'applicazione della formula consiste, per ciascun segmento, nella media ponderata delle tariffe che possono essere adottate. Con riferimento al segmento Corrispondenza indescritta e descritta, per il periodo 2009-2010 T_0 si definisce in base ai valori tariffari contenuti nel decreto ministeriale 19 giugno 2009, recante tariffe e prezzi degli invii di corrispondenza raccomandata e assicurata per l'interno e per l'estero, ed in base ai valori tariffari contenuti nel decreto ministeriale(manovra servizi riservati attualmente al NARS), fermo restando che il valore tariffario di riferimento per il primo porto di peso della posta non massiva è pari a 0,60 euro. Con riferimento a ciascun segmento, la Società gestisce i singoli elementi tariffari che compongono il segmento, in un'ottica di orientamento al mercato e all'efficiente erogazione del servizio, ai sensi del quanto disposto dalle Linee guida per la regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla deliberazione CIPE n. 65 del 24 aprile 1996.

Il coefficiente x corrisponde alla quota di recupero di produttività che viene trasferita al consumatore finale in termini di minore incremento tariffario. A tale coefficiente viene attribuito per ciascun anno un valore positivo e pari a 0,5, per valorizzare l'esigenza di promuovere misure di incentivazione dell'efficienza dell'operatore postale volte al contenimento dei costi, nonché per compensare almeno parzialmente l'andamento decrescente dei volumi postali universali nel tempo. Tali valori potranno essere soggetti a rinegoziazione tra le parti in relazione ad analoghi scostamenti tra gli importi dovuti a Poste Italiane S.p.A. a parziale ristoro dell'Onere di Servizio Universale ai sensi del successivo art. 9 e gli importi effettivamente erogati.

ΔQ rappresenta il correttivo in più o in meno che scaturisce dal confronto (effettuato annualmente in sede di calcolo del *price cap*) tra i risultati e gli impegni in materia di qualità di cui all'art 5 commi 2 e 8; ad esso viene applicato un coefficiente α pari ad uno.

P e P^* rappresentano rispettivamente il tasso di inflazione effettivo e programmato.

T_n viene aggiornata annualmente secondo la stessa formula ed è la base per il calcolo del *price cap* per il periodo regolatorio successivo.

3. Ai sensi dell'articolo 13, comma 2, del decreto legislativo n. 261 del 1999, i prezzi dei servizi inclusi nel servizio universale sono determinati nella misura massima e nel rispetto dei criteri di cui al comma 3 dello stesso articolo.

4. La Società, in relazione ai volumi di traffico ed alle modalità di accettazione e consegna degli invii, ed in proporzione alle relative economie ritraibili, può praticare tariffe e prezzi inferiori sulla scorta di criteri equi, obiettivi e trasparenti. Al riguardo la Società si impegna ad assicurare all'utenza parità di trattamento a parità di condizioni, e, in ogni caso, l'assenza di ogni ingiustificata discriminazione. Per gli invii singoli le tariffe sono uniformi in tutto il territorio nazionale. Le tariffe speciali eventualmente applicate devono tener conto dei costi effettivi e di quelli evitati rispetto ad un servizio che copre la gamma completa dei servizi offerti per la raccolta, il trasporto, lo smistamento e il recapito degli invii individuali, e comunque le differenze non devono gravare sull'onere del servizio universale, in quanto determinate da minori costi, e devono essere evidenziate nel documento di separazione contabile di cui al all'art. 3 comma 6. La Società comunica all'Autorità tali tariffe e relative condizioni, giustificandole adeguatamente, e le rende pubbliche sul proprio sito *web*.

Art. 8

Missione di servizio di interesse economico generale

1. In aggiunta alla fornitura del servizio postale universale ed in coerenza con le missioni di cui all'art. 1 del presente contratto, la Società contribuisce alla funzione di protezione del sistema di coesione sociale del Paese attraverso la rete postale pubblica per la fornitura di servizi utili al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni.

2. Ai fini di cui al comma 1, la Società si impegna a valutare la realizzazione e lo sviluppo di ulteriori iniziative di rilevanza pubblica, volte a migliorare l'offerta complessiva di servizi al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni. Le modalità di fornitura e i corrispettivi economici dei servizi di cui al presente comma sono definiti nell'ambito di apposite convenzioni con le pubbliche amministrazioni, sentita l'Autorità, nel rispetto della normativa richiamata all'art. 2 comma 1 del presente contratto.

Art. 9

Oneri del servizio postale universale

1. La quantificazione dei trasferimenti posti a carico del Bilancio dello Stato a parziale copertura dell'onere del servizio postale universale deriva dall'applicazione del meccanismo di *subsidy cap* previsto dalle linee guida approvate dal CIPE con deliberazione del 29 settembre 2003, secondo la seguente formula:

$$S_n = S_{n-1} (1 + ?);$$

con $? = p^*_n - y_n$.

dove: S_n e' il trasferimento dovuto per l'esercizio n ; S_{n-1} e' il trasferimento dovuto nell'esercizio precedente che, per l'anno 2008 viene fissato pari a 379,646 milioni di euro nel Contratto di Programma 2006-2008 p^*_n e' il tasso programmato di inflazione per l'anno cui il trasferimento si riferisce; y_n e' l'incremento percentuale di produttività che la Società si e' impegnata a conseguire nell'esercizio n ; tale incremento viene misurato in termini di riduzione dell'onere del servizio universale. Sulla base del Piano di Impresa tale valore, espresso in termini di incremento medio annuo, e' stato fissato pari al 3,52%. I trasferimenti così calcolati sono pari a 371,977 milioni di euro per l'esercizio 2009, pari a 364,463 milioni di euro per l'esercizio 2010 e pari a 357,101 milioni di euro per l'esercizio 2011.

2. Ai fini della quantificazione delle variabili di cui al comma 1, si fa riferimento all'andamento dei costi, dei ricavi e del risultato economico specifici dell'area del servizio universale e dell'area riservata, sulla base della separazione contabile certificata, trasmessa da Poste Italiane all'Autorità ai sensi dell'art. 3 comma 6 del presente contratto.

Art. 10

Emissione di carte valori postali. Filatelia

1. La formulazione dei programmi di emissione delle carte valori postali e', nel rispetto delle disposizioni vigenti, di esclusiva competenza del Ministero dello Sviluppo Economico. La Società cura la loro distribuzione e commercializzazione, diffonde e promuove la filatelia nel Paese.

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 e' 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 di cui all'art. 18 comma 5 del d.P.R. 28 novembre 2008, n. 197, stabilisce i programmi di emissione e ne da' comunicazione alla Società. La Consulta si riunisce in via ordinaria con cadenza semestrale.

4. La Società, ricevuto il programma, sottopone tempestivamente al Ministero le proprie motivate proposte circa la data di emissione, la tiratura ed il valore nominale di ciascun francobollo o intero postale, sulla base delle esigenze inerenti all'espletamento del servizio postale nonché al mercato filatelico. Il Ministero adotta al riguardo le determinazioni di competenza secondo le modalità di legge.

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 mese di aprile di ciascun anno, una dettagliata e documentata relazione sull'attività svolta durante l'anno precedente nel settore filatelico, secondo gli indirizzi generali di politica filatelica indicati dal Ministero e sui risultati conseguiti.

Art. 11 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, di indirizzo politico e di regolazione attribuiti all'Autorità dalla normativa vigente.

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.

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 all'Autorità, 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 dell'Autorità, la Società è tenuta a corrispondere la differenza; la ripartizione degli oneri tra l'Autorità e la Società viene effettuata sulla base delle spese concordate di cui al mese precedente, entro sessanta giorni dall'acquisizione della disponibilità della documentazione emessa dall'U.P.U., che le parti mettono a reciproca disposizione senza ritardo, in ordine alle spese relative a ciascun anno solare.

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

Art. 12 Informazioni per L'Autorità e per l'utenza

1. 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;

- 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 all'art. 2 comma 8 del presente contratto di programma.

2. Durante il periodo di vigenza del Contratto di programma, la Società individua ulteriori ambiti di sviluppo dell'Area, tenendo conto delle esigenze informative espresse dall'Autorità e degli ulteriori sviluppi del proprio sistema di gestione delle informazioni.

3. 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.

4. 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.

5. Nel periodo di vigenza del presente Contratto di programma, la Società si impegna a facilitare l'accesso dei cittadini alle procedure di reclamo e conciliazione, con particolare riferimento ai canali *on line* e telefonico per l'accesso e la trattazione dei reclami.

Art. 13 Sanzioni e penali

1. La Società, in caso di violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale e dei servizi riservati, è sanzionata dall'Autorità secondo quanto previsto dal d. lgs. n. 261 del 1999, art. 21, e dal decreto ministeriale 17 aprile 2000.

3. In relazione alla gravità degli inadempimenti, qualora la controversia non trovi una positiva soluzione in sede di Comitato di conciliazione di cui all'art. 13 comma 2 del Contratto di

programma 2006/2008, l'Autorità si riserva la facoltà di applicare alla Società una penale di importo da 300.000 euro fino a 1.500.000 euro da versarsi all'entrata del bilancio dello Stato.

Art. 14

Atto aggiuntivo al contratto di programma 2006-2008

Secondo quanto disposto dal comma 3 dell'articolo unico dell'atto aggiuntivo al contratto di programma 2006-2008, sottoscritto il 22 giugno 2010, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana n. 164 del 16 luglio 2010, gli importi dei trasferimenti posti a carico del bilancio dello Stato a copertura delle residue somme dovute per l'onere di servizio universale per il triennio 2006-2008, in coerenza con quanto previsto dall'art. 9 del Contratto di Programma 2006-2008, sono pari a 36.651.011 euro sulla base delle disponibilità derivanti dalla definizione della procedura di cui ai commi 759 e 762 dell'articolo unico della legge n. 296 del 2006.

Art. 15

Procedimento di approvazione

Ai sensi e per gli effetti del disposto della delibera CIPE 22 giugno 2000 recante «*regolazione dei servizi di pubblica utilità: direttive per la definizione della procedura relativa alla stipula dei contratti di programma*», pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 186 del 10 agosto 2000, richiamata in premessa, si da' atto che il presente Contratto e' stato stipulato in conseguenza dell'espletamento dell'iter procedimentale come definito dalla richiamata delibera, e pertanto che: in data ... lo schema di Contratto e' stato trasmesso, con nota prot. ..., dal Ministero dello Sviluppo economico alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Servizio centrale di segreteria del CIPE; il NARS per i profili regolamentari e la Ragioneria generale dello Stato per ciò che concerne gli aspetti finanziari hanno reso i rispettivi pareri in data ed in data.....; la Commissione Europea - Direzione Generale della concorrenza ai sensi della Decisione CE 2005/C297/04 con nota prot.....del....., ha valutato positivamente lo schema di contratto; il CIPE ha formulato il parere di competenza in data; e' stato formulato conforme avviso, quale atto di concerto, del Ministero dell'economia e delle finanze in data; e' stato acquisito sullo schema di contratto il parere delle competenti commissioni parlamentari in data

16

Durata, esecuzione, interpretazione e clausola arbitrale

1. Il presente Contratto si applica fino al 31 dicembre 2011, fatto salvo quanto previsto al comma 2.
2. In considerazione dell'evoluzione dello scenario normativo di riferimento relativo alla trasposizione nell'ordinamento nazionale della direttiva 2008/6/CE che modifica la direttiva 97/67/CE, il presente contratto è soggetto a revisione anche in relazione alle previsioni di cui

all'art. 3 comma 2 del decreto ministeriale 17 aprile 2000, recante conferma della concessione del servizio universale a Poste Italiane.

3. Salvo quanto disposto dal comma 2, il presente contratto è efficace fino alla data di entrata in vigore del successivo atto di natura convenzionale tra le Parti.

5. Con esclusione di tutto quanto attiene alla materia della qualità dei servizi, qualsiasi controversia in ordine all'interpretazione e all'esecuzione del presente Contratto sarà rimessa ad un collegio di cinque arbitri, dei quali uno nominato dal Ministro dello sviluppo economico, uno dal Ministro dell'economia e delle finanze, due dalla Società ed il quinto, con funzioni di Presidente, di comune accordo tra le parti ovvero, in caso di disaccordo, dal Presidente del Consiglio di Stato. Sede dell'arbitrato sarà Roma. Il collegio arbitrale deciderà secondo diritto. Si applicano gli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile.

Roma, lì 5 novembre 2010

Il Ministro
dello Sviluppo Economico
Paolo Romani

L'amministratore delegato
di Poste Italiane S.p.A.
Massimo Sarmi

Allegato 1

Obiettivi di qualità a livello nazionale del recapito per il triennio 2009-2011

| | | | |
|---|--------------------|----------------------|--------------------|
| 2 | Posta non massiva | | |
| | triennio 2009-2011 | $\frac{J+1}{89\%}$ | $\frac{J+3}{98\%}$ |
| 3 | Posta massiva | | |
| | triennio 2009-2011 | $\frac{J+3}{94\%}$ | $\frac{J+5}{98\%}$ |
| 4 | Posta raccomandata | | |
| | triennio 2009-2011 | $\frac{J+3}{92,5\%}$ | $\frac{J+5}{98\%}$ |
| 5 | Posta assicurata | | |
| | anno 2009 | $\frac{J+3}{93\%}$ | $\frac{J+5}{98\%}$ |
| | anno 2010 | 93,5% | 98% |
| | anno 2011 | 94% | 98% |

allegato 2

Criteri di distribuzione delle cassette di impostazione

| cluster popolazione | numero medio 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 |