



Contratto di programma tra Ministero dello sviluppo economico e Poste italiane S.p.A. 2015-2019

Atto del Governo 195

Dossier n° 200 - Schede di lettura
29 luglio 2015

Informazioni sugli atti di riferimento

Atto del Governo:	195
Titolo:	Contratto di programma tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste italiane S.p.A. 2015-2019
Ministro competente:	Ministro dello sviluppo economico
Norma di riferimento:	Articolo 1, comma 275, legge 30 dicembre 2014, n. 190
Numero di articoli:	11
Date:	
presentazione:	24 luglio 2015
assegnazione:	27 luglio 2015
termine per l'espressione del parere:	16 agosto 2015
Commissione competente :	IX Trasporti

Il contratto di programma 2015-2019 tra il Ministro dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A. disciplina le modalità di erogazione del servizio postale universale nonché gli obblighi della società affidataria, i servizi resi agli utenti, i trasferimenti statali, la disciplina concernente l'emissione delle carte valori e le disposizioni in materia di rapporti internazionali.

Attualmente i rapporti tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste italiane S.p.a. concernenti il servizio postale universale sono disciplinati dal contratto di programma 2009-2011, che risulta prorogato *ex lege* ([articolo 1, comma 274, della legge n. 190 del 2014](#)) fino alla conclusione della procedura di approvazione del nuovo contratto di programma.

L'articolo 1, comma 275, della legge citata prevede una nuova procedura per l'esame dello schema di contratto di programma. In particolare si prevede che il citato schema sia inviato al Ministero dell'economia e delle finanze e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, per l'acquisizione dei relativi pareri. Alla luce dei pareri il Ministero può procedere al riesame dello schema medesimo, che viene successivamente inviato alla Camera dei deputati e al Senato della Repubblica, che possono esprimere il proprio parere entro 20 giorni dall'avvenuta ricezione.

Lo schema è pervenuto alla Camera dei deputati il 27 luglio 2015. Ad esso risultano allegati, la relazione ministeriale ed i pareri resi dal Ministero dell'economia e delle finanze e dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

Presupposti normativi

I contenuti del servizio postale universale sono definiti a livello europeo dalla direttiva [97/67/CE](#) del 15 dicembre 1997 (cd. "prima direttiva postale"), come successivamente modificata dalle direttive [2002/39/CE](#) del 10 giugno 2002 (cd. "seconda direttiva postale") e [2008/6/CE](#) del 20 febbraio 2008 (c.d. "terza direttiva postale").

[La normativa europea](#)

In particolare la direttiva stabilisce che rientrano nel servizio universale:

- lo smistamento, il trasporto e la distribuzione degli invii postali fino a 2 kg;
- la raccolta, lo smistamento, il trasporto e la distribuzione dei pacchi postali fino a 10 kg;
- i servizi relativi agli invii raccomandati e agli invii con valore dichiarato;

è ricompreso in tale ambito anche l'invio di posta massiva. Il servizio postale universale deve essere assicurato per almeno cinque giorni a settimana e garantire almeno una raccolta e una distribuzione al domicilio degli utenti degli invii postali.

L'Italia ha innalzato, come facoltativamente previsto dalla medesima direttiva, a 20 kg il limite

per i pacchi postali.

La direttiva prevede che il servizio debba assicurare il rispetto delle esigenze essenziali, definite come "motivi di interesse generale e di natura non economica che possono portare uno Stato membro ad imporre condizioni in materia di fornitura di servizi postali" in particolare:

- la riservatezza della corrispondenza;
- la sicurezza del funzionamento della rete in materia di trasporto di sostanze pericolose;
- il rispetto delle condizioni di lavoro e dei sistemi di sicurezza sociale previsti dalla legge, dai regolamenti o dalle disposizioni amministrative e/o dagli accordi collettivi negoziati tra le parti sociali nazionali in conformità al diritto comunitario e nazionale;
- nei casi in cui sia giustificato, la protezione dei dati, la tutela dell'ambiente e dell'assetto territoriale, nonché la tutela della vita privata;

Si prescrive, inoltre, che sia assicurato dagli Stati un servizio identico per situazioni analoghe e senza discriminazioni, che non possa essere sospeso o interrotto, salvo casi di forza maggiore, e che sia in grado di evolvere in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze degli utenti.

Sempre ai sensi della citata direttiva, le tariffe del servizio postale devono essere ragionevoli e permettere di fornire servizi accessibili all'insieme degli utenti, a prescindere dalla situazione geografica.

Infine la direttiva impone che le funzioni di regolamentazione e vigilanza del settore postale siano affidate ad una o più autorità nazionali di regolamentazione per il settore postale, giuridicamente distinte e funzionalmente indipendenti dagli operatori postali. In Italia la funzione di autorità di settore, svolta fino al 2011 dal Ministero delle Comunicazioni, e poi, dello Sviluppo Economico, è stata attribuita, ai sensi del [decreto-legge n. 201 del 2011](#) all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

I contenuti della direttiva sono stati recepiti in Italia dal [decreto legislativo n. 261 del 1999](#), successivamente modificato, dal [decreto legislativo n. 384 del 2003](#), che ha recepito la "seconda direttiva postale", [2002/39/CE](#), e dal [decreto legislativo n. 58 del 2011](#), che ha recepito la "terza direttiva postale" [2008/6/CE del 20 febbraio 2008](#). A tutt'oggi, il [decreto legislativo n. 261 del 1999](#) rappresenta il testo di riferimento per la disciplina generale del servizio postale, con specifico riferimento alla fornitura del servizio universale.

La normativa nazionale

Da ultimo la [legge n.190 del 2014](#), all'articolo 1, commi 274-280, ha introdotto disposizioni di estremo rilievo, con riferimento al contratto di programma di cui si tratta. Tali disposizioni infatti stabiliscono:

Le disposizioni della legge n. 190 del 2014

- la proroga del contratto di programma 2009-2011, fino all'approvazione del nuovo contratto di programma (art. 1 comma 274);
- la durata quinquennale dei contratti di programma per il periodo regolatorio successivo a quello 2012-2014 (per il quale si è continuato ad applicare il precedente contratto di programma) (art. 1 comma 274);
- la nuova procedura per la sottoscrizione del contratto di programma (art. 1 comma 275, *v. supra*);
- l'estensione dei limiti per ottenere la possibilità di fornire le prestazioni di servizio pubblico universale a giorni alterni, in presenza di particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica in ambiti territoriali con una densità inferiore a 200 abitanti/kmq. Originariamente il fornitore del servizio universale poteva richiedere tale deroga solo per un limite pari a un ottavo della popolazione nazionale. A seguito della nuova disposizione è ora possibile formulare tale richiesta per un quarto della popolazione nazionale (art. 1 comma 276);
- la possibilità per l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di introdurre misure di razionalizzazione del servizio e di rimodulazione della frequenza di raccolta e recapito sull'intero territorio nazionale (art. 1 comma 277);
- l'introduzione della distinzione, ai fini degli standard di qualità del servizio, in materia di invii postali tra "invio di posta prioritaria", il cui tempo di recapito medio è fissato nel giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale, e "invio di corrispondenza ordinaria", il cui tempo di recapito medio è invece pari a quattro giorni. Tale ultimo parametro rappresenta anche il riferimento per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi medi di recapito dei servizi postali universali (ad eccezione della posta prioritaria) (art. 1 commi 278-279).

- la predisposizione, a seguito della proposta del fornitore, da parte dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di nuovi obiettivi statistici di qualità e di una nuova determinazione delle tariffe degli invii di posta prioritaria e degli altri servizi universali, individuando soluzioni che consentano maggiore flessibilità nello stabilire le tariffe in relazione ai volumi di traffico (art. 1 comma 280).

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, con [delibera 396/15/CONS](#), ha definito, a seguito della proposta di Poste italiane, i nuovi obiettivi statistici di qualità e una nuova determinazione delle tariffe degli invii di posta prioritaria e degli altri servizi universali, ai sensi di dell'[articolo 1, comma 280 della legge n. 190 del 2014](#).

La delibera 396/15/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni

E' interessante notare che gli obiettivi di qualità nella consegna della posta, ivi compresa la posta prioritaria, sono condizionati dal regime di erogazione del servizio universale, con specifico riferimento alle deroghe che, ai sensi della legge di stabilità, possono coinvolgere fino ad un quarto della popolazione italiana. Ai sensi dell'articolo 1 della citata delibera, che novella la [delibera 728/13/CONS](#) introducendo un articolo 9-bis, sono infatti fissati i seguenti requisiti di qualità:

- Per il servizio di Posta Prioritaria:
 - a) **un giorno lavorativo** successivo a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% **degli invii provenienti e destinati** a Comuni serviti per 5 giorni a settimana;
 - b) **due giorni lavorativi** successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% **degli invii provenienti o destinati** a Comuni serviti a giorni alterni;
 - c) **tre giorni lavorativi** successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno l'80% **degli invii provenienti e destinati** a Comuni serviti a giorni alterni;
 - d) **quattro giorni** lavorativi successivi a quello di inoltro nella rete postale per almeno il 98% degli invii, a prescindere dal fatto che l'invio provenga o sia destinato ad un Comune servito a giorni alterni.
- Per i servizi di Posta Ordinaria, Posta Massiva, Posta Assicurata e Posta Raccomandata:
 - a) **quattro giorni lavorativi** successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 90% dei casi;
 - b) **sei giorni lavorativi** successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 98% dei casi.
- Per il Pacco Ordinario: **quattro giorni lavorativi** successivi a quello d'inoltro nella rete postale nel 90% dei casi.

Contenuto

Ai sensi dell'**articolo 1, il contratto di programma disciplina** i rapporti tra il Ministero delle comunicazioni e Poste Italiane Spa, in veste di affidataria del **servizio postale universale**. Il contratto disciplina altresì i rapporti tra Stato e Poste Italiane S.p.A. per la prestazione di servizi utili a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni, non rientranti nel servizio postale universale, secondo quanto previsto **dall'articolo 5** del medesimo contratto.

Oggetto del contratto

L'articolo 2 definisce le **attività e le modalità di erogazione del servizio**. In particolare esso stabilisce che i contenuti del servizio postale universale definiti ai sensi dell'[art. 3 del D.Lgs. n. 261 del 1999](#) e quelli relativi ai servizi in esclusiva, affidati al fornitore del servizio universale per ragioni di ordine pubblico ([art. 4](#) della medesima disposizione) siano forniti nel rispetto delle disposizioni nazionali, europee ed internazionali nonché in conformità alle prescrizioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. E' inoltre compito della Società assicurare il rispetto delle esigenze essenziali del servizio postale con particolare riferimento alla segretezza della corrispondenza e alla sicurezza della rete.

Modalità di erogazione del servizio postale universale

Si ricorda che è in corso di esame il disegno di legge sulla concorrenza A. C. [3012](#), che prevede, all'articolo 18, **l'abrogazione dell'articolo 4 del decreto legislativo n. 261 del 1999, a decorrere dal 10 giugno 2016**, e, pertanto, il definitivo superamento **dell'attribuzione in esclusiva alla società Poste Italiane S.p.A.** (quale fornitore del Servizio universale postale) dei servizi inerenti **le notificazioni** e **le comunicazioni di atti giudiziari** nonché **le notificazioni** delle violazioni del **codice della strada**. Si ricorda altresì che l'articolo 7 della direttiva europea concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio (97/67/CE) prescrive il divieto di diritti esclusivi e speciali in capo a fornitori di servizi postali.

La Società assicura altresì la fornitura del servizio universale in conformità:

- alle condizioni per l'espletamento del servizio postale generale;
- alle condizioni tecniche attuative del servizio di [posta massiva](#);
- a quanto stabilito dalla [carta della qualità dei servizi postali](#);
- agli obiettivi di qualità stabiliti dall'Autorità con riferimento ai tempi di recapito (*v. supra*).

Il medesimo articolo disciplina la procedura da seguire con riferimento alle strutture

postali e di recapito che non garantiscano l'equilibrio finanziario. Si prevede che ogni anno la Società comunichi all'Autorità un elenco di queste strutture, con l'indicazione di un piano di intervento e delle misure di razionalizzazione dell'attività delle medesime. La Società fornisce all'ente locale in cui ha sede la struttura e al Ministero dello sviluppo economico adeguate informazioni. Il Ministero, prima che si dia corso agli interventi di razionalizzazione, può promuovere un confronto tra la Società e gli organi rappresentativi degli enti territoriali.

La redazione del piano di intervento della Società deve essere conforme ai criteri fissati dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. E' comunque prevista la possibilità per la Società di ridefinire secondo parametri più economici la rete degli uffici postali valutando, anche con le autorità locali, forme di presenza sul territorio più efficaci. Inoltre la Società potrà progressivamente introdurre misure di razionalizzazione del servizio e rimodulazione della raccolta settimanale, ferme restando le competenze dell'Autorità e nel rispetto della normativa europea.

L'articolo 3 definisce i compiti e agli obblighi della Società.

Obblighi di
Poste Italiane
Spa

Si prevedono nella specie:

- l'obbligo di **rendere chiare informazioni**, sia sul proprio sito *Internet* che negli uffici postali, in merito a documenti e circostanze di interesse per l'utenza (carta della qualità, condizioni generali del servizio postale, dislocazione e orari degli uffici postali);
- l'obbligo di **aggiornare le condizioni generali di servizio** e la **carta della qualità**;
- l'obbligo di **garantire il servizio alle persone disabili**;
- l'obbligo di **trasmettere** all'Autorità e al Ministero **la quantificazione dell'onere di servizio pubblico** sostenuto nell'anno precedente;
- l'obbligo di **rispettare gli obiettivi di qualità** stabiliti dall'Autorità;
- l'obbligo di **assicurare l'accesso alla rete postale** nel rispetto dei parametri fissati dalle disposizioni del Ministero e dell'Autorità;
- l'obbligo di **trasmettere semestralmente** all'Autorità **i risultati di qualità conseguiti** con riferimento ai servizi inclusi nel servizio universale.

Con riferimento al rispetto di tali obblighi, e, nella specie, dell'obbligo di qualità del servizio, il vigente contratto di programma 2009-2011 prevede che, qualora si accerti il mancato conseguimento degli obiettivi indicati nel contratto di programma, si applichi una clausola penale che, per ogni mezzo punto percentuale di mancato rispetto di un obiettivo, comporti il pagamento di una penale di 500.000 euro. E' consentito in casi di speciale tenuità o nel caso in cui il mancato rispetto dell'obiettivo sia inferiore al mezzo punto percentuale di non irrogare la sanzione. Lo schema di contratto di programma non prevede tale meccanismo sanzionatorio. L'Autorità ha, nel suo parere, invitato il Governo a reintrodurre tale disposizione, considerata anche l'inefficacia di altri sistemi sanzionatori, in considerazione della possibilità di ottenere una significativa riduzione della sanzione stessa attraverso l'istituto dell'oblazione. Il Governo ha rilevato che il meccanismo citato si basava su un quadro normativo diverso nel quale l'autorità di regolazione coincideva con la parte contraente. Spettando all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni il compito di vigilare e sanzionare eventuali inadempimenti, il meccanismo della clausola penale non è più applicabile alla fattispecie.

L'articolo disciplina anche gli obblighi relativi **alle attività di controllo dell'Autorità**, con riferimento all'esecuzione del contratto di programma. Analogamente a quanto previsto dai contratti precedenti, si prevede l'obbligo per la Società di consentire ed agevolare le verifiche cui l'Autorità ritenga opportuno procedere e di rimborsare all'Autorità gli oneri conseguenti l'attività di verifica, vigilanza e controllo.

Controllo
dell'Autorità per
le garanzie nelle
comunicazioni

Lo schema di contratto di programma prevede che i risultati delle verifiche effettuate siano trasmessi dall'Autorità anche alla medesima Società. Al riguardo l'Autorità, nel parere formulato sullo schema, aveva richiesto di subordinare tale comunicazione all'accertamento della mancanza di ragioni di segretezza o del rischio che possano essere pregiudicate le funzioni di vigilanza. Il Governo non ha tuttavia ritenuto di accogliere il rilievo, argomentando, tra l'altro, che la tempestiva comunicazione di eventuali rilievi possa essere utile alla Società per correggere la propria condotta.

L'articolo 4 si riferisce alla definizione dei prezzi del servizio postale rinviando a quanto previsto dall'[articolo 13 del decreto legislativo n. 261 del 1999](#), che affida a deliberazioni dell'Autorità il compito di definire le tariffe del servizio postale universale, e del [comma 280 dell'articolo 1 della legge n. 190 del 2014](#), che prevede che la stessa Autorità, nel deliberare nuovi obiettivi statistici di qualità, rimoduli le tariffe degli invii di posta prioritaria e

Prezzi del
servizio postale

degli altri servizi universali.

La delibera 728/13/CONS aveva autorizzato Poste italiane S.p.A. ad aggiornare le tariffe del servizio **di posta prioritaria** (fino a 0,95 centesimi entro il 2016 per un peso fino a 0,20 g) aumentando proporzionalmente, qualora Poste Italiane avesse proceduto a tale aumento, le tariffe per le ulteriori categorie di peso, i prezzi della posta prioritaria internazionale nonché i prezzi degli invii singoli di avviso di ricevimento. Poste italiane era stata inoltre autorizzata, con le stesse modalità appena ricordate, ad aumentare il prezzo della posta raccomandata relativa alla prima fascia di peso (0-20 grammi), fino a 5,40 euro/invio entro il 2016, prevedendosi l'incremento proporzionale per le ulteriori categorie di peso, per i prezzi della posta raccomandata internazionale nonché della posta raccomandata *online*.

La successiva delibera 396/15/CONS, recependo le disposizioni della legge di stabilità, in materia di flessibilità tariffaria ha profondamente innovato tale disciplina stabilendo che dal 1° ottobre 2015, Poste Italiane abbia la facoltà di stabilire il prezzo della Posta Ordinaria relativo alla prima fascia di peso (0-20 grammi), **entro il limite massimo di 0,95 euro/invio** e, contestualmente stabilendo che, dal 1° ottobre 2015, Poste Italiane pratichi "per il servizio di posta prioritaria **prezzi equi, ragionevoli, trasparenti, non discriminatori e accessibili all'insieme degli utenti**", senza però stabilire un limite *ex ante* o una correlazione con i prezzi di posta ordinaria. Allo stesso modo l'Autorità ha stabilito che "dal 1° ottobre 2015, Poste Italiane **ha la facoltà di stabilire i prezzi di tutte le altre fasce di peso e di tutti gli altri formati della posta ordinaria nazionale**, nonché i prezzi dei servizi di posta ordinaria internazionale, invii singoli di avviso di ricevimento e posta ordinaria *online* (in tutte le loro fasce di peso, formati e zone di destinazione), **in modo che siano accessibili all'insieme dell'utenza e nel rispetto dei principi di equità, ragionevolezza e non discriminazione**". A tale maggiore libertà di Poste Italiane fa da contrappunto la disposizione che impone a Poste Italiane il rispetto degli obiettivi percentuali di qualità riferiti alla posta prioritaria (*v. supra*) e la possibilità per l'Autorità di intervenire **con prescrizioni puntuali** ove gli obiettivi citati non siano rispettati, **anche imponendo a Poste Italiane di praticare prezzi differenti per diversi livelli di qualità** e introducendo sistemi di indennizzo automatico.

L'articolo 5 disciplina le prestazioni, **escluse dal servizio universale**, che Poste Italiane può offrire, avvalendosi della sua rete e delle sue infrastrutture tecnologiche. Si tratta di servizi di particolare rilevanza per la coesione sociale, funzionali alla realizzazione dei piani dell'**Agenda digitale** e tra i quali si segnalano, oltre alla fornitura di servizi di pagamento e riscossione, la messa a disposizione di applicativi informatici per le pubbliche amministrazioni, la predisposizione di soluzioni per l'abbattimento del *digital divide* e la fornitura di strumenti a supporto dello sviluppo di servizi di *e-government*, *e-commerce* ed [e-procurement](#). Tali prestazioni ulteriori saranno disciplinate da specifiche convenzioni e finanziate con risorse diverse da quelle necessarie a coprire gli oneri del servizio universale.

Prestazioni
ulteriori

L'articolo 6 indica le modalità di finanziamento del servizio universale. A differenza del precedente contratto di programma, per il quale l'onere veniva calcolato sulla base del criterio del cosiddetto *subsidy cap* (ossia sulla base di un calcolo economico che individua le risorse da erogare sulla base di alcune variabili in modo da incentivare una maggiore efficienza dell'impresa), nel nuovo schema di contratto di programma l'onere è definito *ex ante* in somma fissa dalla legge di stabilità per il 2015, ed è pari a 262,4 milioni di euro. L'onere eccedente tale quota (si presume infatti che il costo del servizio universale sarà quasi certamente superiore rispetto alla cifra indicata) per il quadriennio 2015-2019 sarà compensato, ove l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni rilevi che ne ricorrano i presupposti, con le risorse del Fondo di compensazione previsto dall'articolo 10 del [decreto legislativo n. 261 del 1999](#), ma entro il tetto massimo annuale di 89 milioni di euro. L'incentivo di produttività per l'impresa risiede pertanto nel fatto che esiste un tetto massimo alla compensazione insensibile sia alla variabile inflazionistica sia al costo, che si riconosce crescente, dell'onere del servizio universale. La quantificazione effettiva dell'onere del servizio universale è effettuata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Nel caso in cui le somme versate eccedano l'onere del servizio universale accertato, il Ministro richiederà alla Società la restituzione dell'eccedenza.

Finanziamento
del servizio
postale
universale

il Fondo di compensazione degli oneri del servizio universale è amministrato dal Ministero dello sviluppo economico ed è rivolto a garantire l'espletamento del servizio universale. Esso è alimentato, nel caso e nella misura in cui i servizi riservati non procurano al fornitore del predetto servizio entrate sufficienti a garantire l'adempimento degli obblighi gravanti sul fornitore stesso, dai titolari di licenze individuali, entro la misura massima del dieci per cento degli introiti lordi derivanti dall'attività autorizzata. La determinazione del contributo, secondo principi di trasparenza, non discriminazione e proporzionalità, è effettuata dall'Autorità di regolamentazione sulla base dei costi di una gestione efficiente del servizio universale - con riferimento anche ai costi dei corrispondenti servizi di altri Stati membri dell'Unione europea - che non trovano

compensazione con i proventi derivanti dalla gestione dei servizi riservati.

L'articolo 7 riserva all'esclusiva competenza del Ministero dello Sviluppo Economico, che promuove anche l'aggiornamento normativo, i programmi di emissione delle **carte valori postali**. La Società ne cura la distribuzione e la commercializzazione – i costi di progettazione e stampa sono interamente a suo carico - e collabora alla formulazione dei medesimi programmi attraverso proposte e richieste motivate.

Carte valori
postali

L'articolo 8 vincola la società agli **obblighi derivanti** dall'appartenenza dell'Italia all'**Unione Europea** e dagli **accordi internazionali** in vigore.

Obblighi
internazionali

Ripartisce inoltre gli oneri di partecipazione all'UPU – Unione Postale Universale - tra Ministero e Società, attribuendo al primo la spesa di contribuzione obbligatoria, alla seconda ogni altra spesa.

Impegna infine la società, nei limiti della compatibilità economica, ad adottare le iniziative necessarie a realizzare le decisioni dell'UPU concernenti l'offerta di servizi postali su piattaforme tecnologiche innovative.

L'articolo 9 impone alla Società l'aggiornamento del sistema di gestione delle informazioni in grado di soddisfare le esigenze conoscitive dell'Autorità di settore. L'articolo disciplina l'articolazione del sistema (informazioni generali; rete postale; distribuzione degli uffici sul territorio, eventuali accordi e convenzioni pubbliche tra poste italiane e pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 5), garantendo la riservatezza delle informazioni previste nell'area, oltre che l'accesso alle medesime per il Ministero.

Sistemi
informativi

E' inoltre previsto un contenuto minimo per il **sito web** di Poste Italiane; la Società mantiene attivi sul proprio sito *link* verso il sito dell'Autorità, delle Associazioni dei consumatori e, in generale, verso siti di interesse per gli utilizzatori del servizio.

L'articolo 10 definisce le **sanzioni** applicabili alla società per la violazione degli obblighi di servizio su di essa incombenti rinviando alle previsioni dell'[articolo 21 del decreto legislativo n. 261 del 1999](#) e ai regolamenti dell'Autorità.

Sanzioni

L'articolo 11 disciplina la **durata del contratto**, le procedure da seguire in caso di **soppravvenienze** normative o imputabili ad eventi eccezionali ed imprevedibili, nonché la **clausola arbitrale**. In particolare è disposto che il contratto si applichi fino al 31 dicembre 2019, facendo comunque salva la previsione dell'[articolo 21 del decreto legislativo n. 261 del 1999](#), che prevede una verifica quinquennale da parte del Ministero, sulla base di un'analisi effettuata dall'Autorità di regolamentazione, del rispetto degli obblighi in tema di erogazione del servizio universale. Qualora la verifica dia esito negativo il Ministro dispone la revoca dell'affidamento.

Durata del
contratto,
sopravvenienze
e clausola
arbitrale

La disposizione introduce infine un procedimento di composizione amichevole tra le parti per **le controversie concernenti l'interpretazione e l'esecuzione del contratto**. Qualora entro 90 giorni dalla richiesta di iniziare la procedura citata non si giunga ad una composizione è competente il Foro di Roma.