



## Schema di atto di proroga fino al 30 aprile 2026 del vigente contratto di programma stipulato tra il Ministero delle imprese e del made in Italy e la società Poste italiane Spa per il quinquennio 2020-2024

### Informazioni sugli atti di riferimento

Atto del Governo:	181	
Titolo:	Schema di atto di proroga fino al 30 aprile 2026 del vigente contratto di programma stipulato tra il Ministero delle imprese e del made in Italy e la società Poste italiane Spa per il quinquennio 2020-2024	
Norma di riferimento:	Articolo 1, comma 275, della legge 23 dicembre 2014, n. 190	
Numero di articoli:	2	
	<b>Senato</b>	<b>Camera</b>
Date:		
presentazione:	19 luglio 2024	19 luglio 2024
annuncio:	23 luglio 2024	22 luglio 2024
assegnazione:	22 luglio 2024	22 luglio 2024
termine per l'espressione del parere:	11 agosto 2024	11 agosto 2024
Commissioni competenti:	Senato - 8 <sup>a</sup> Ambiente, transizione ecologica, energia, lavori pubblici, comunicazioni, innovazione tecnologica	IX Trasporti

Il vigente **contratto di programma 2020-2024** tra il Ministero (MIMIT) e **Poste Italiane S.p.A.** è in **scadenza il 31 dicembre 2024**.

Il Contratto disciplina le modalità di erogazione del servizio postale universale, nonché gli obblighi della società affidataria, i servizi resi agli utenti, i trasferimenti statali, l'emissione delle carte valori e i rapporti internazionali.

A partire dal 2015, l'affidamento del **servizio postale universale** avviene sulla base di **contratti di durata quinquennale**, ai sensi dell'articolo 1, comma 274, della legge 190 del 2014.

Come evidenziato nella relazione illustrativa e nel preambolo dello **schema di Atto di proroga n. 181** in commento, nelle more delle valutazioni del Ministero delle Imprese e del Made in Italy relative alle modalità di affidamento del Servizio universale a partire dal 1° maggio 2026 e in considerazione del fatto che **l'affidamento ex lege del servizio postale universale a Poste italiane S.p.a. scade il 30 aprile 2026**, con il presente atto viene proposta **la proroga del vigente contratto 2020-2024, fino al 30 aprile 2026**.

L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (**AGCOM**) ha espresso **parere favorevole sull'Atto di proroga** con la **Delibera n. 218/24/CONS del 26 giugno 2024**, che è riportata nel testo dell'Atto del Governo n. 181.

### Contenuto dell'Atto di proroga (A.G. 181)

L'**articolo 1** dispone, al **comma 1**, la **proroga fino al 30 aprile 2026** della **durata del Contratto di programma 2020-2024**, quindi per un anno e quattro mesi oltre la data di scadenza prevista al 31 dicembre 2024. La finalità è quella di allineare la scadenza del vigente Contratto con il termine ultimo dell'affidamento a Poste Italiane del servizio universale, in assenza di una specifica norma autorizzatoria o di una clausola di continuità nel vigente Contratto di programma.

Il Contratto di programma regola i rapporti tra lo Stato, rappresentato dal Ministero delle Imprese e del Made In Italy e Poste Italiane S.p.A per la fornitura del servizio postale universale, che è stato affidato alla società per quindici anni a partire dal 30 aprile 2011 (con scadenza pertanto al 30 aprile 2026), in base all'articolo 23, comma 2, del decreto legislativo n. 261 del 1999.

Proroga della  
vigenza del  
Contratto alle  
medesime  
condizioni

Si ricorda che il decreto legislativo n. 261 del 1999 ha dato attuazione alla direttiva 97/67/CE, poi modificata dalla [direttiva 2008/6/CE](#), recepita a sua volta con il decreto legislativo n. 58 del 2011 che ha novellato il decreto legislativo n. 261/1999.

Il **comma 2** dispone che i rapporti tra il Ministero e Poste italiane siano **regolati fino al 30 aprile 2026 alle medesime condizioni di cui al Contratto di Programma 2020-2024**, ove non modificate dal presente atto (si veda il paragrafo successivo per il contenuto dettagliato del contratto qui prorogato).

**L'articolo 2** riguarda **l'onere per la fornitura del servizio universale postale, confermando, al comma 1, il suo finanziamento** con le modalità vigenti, stabilite nel comma 12 dell'articolo 3 del decreto legislativo n. 261 del 1999, **salvi gli effetti delle verifiche dell'Autorità** in ordine alla quantificazione del costo netto del servizio postale universale.

Finanziamento  
del servizio  
universale  
postale

Si ricorda in proposito che, a decorrere dall'anno 2015, **l'onere a carico della finanza pubblica per il Contratto di programma** è stabilito, dall'art. 1, co. 274, lett. b) della legge n. 190 del 2014, nell'**importo massimo di 262,4 milioni di euro annui** (imputati al capitolo 1502 del MEF) e che **l'AGCOM procede ad una verifica annuale**, successivamente alla trasmissione dei dati contabili da parte di Poste italiane, del **costo netto del servizio universale**, a seguito della quale può determinare l'entità di un **contributo aggiuntivo a carico del Fondo di compensazione** istituito dall'art. 10 del D.lgs. n. 261/1999, che viene attivato dall'AGCOM e amministrato dal Ministero.

Il **contratto di programma 2020-2024 prevede** inoltre che **l'onere per la fornitura del servizio universale in eccesso** rispetto alla somma di 262,4 milioni di euro possa essere **compensato, per ciascun anno, nella misura massima di 89 milioni di euro annui**, sulla base del costo netto del servizio postale universale verificato dall'Autorità, con contributo a **carico del Fondo di compensazione**, stabilendo altresì che detto contributo è comunque **erogato nei limiti degli importi effettivamente versati dagli operatori obbligati a contribuire al Fondo**, che sono i titolari di licenze individuali e di autorizzazione generale, entro la misura massima del dieci per cento degli introiti lordi, per servizi sostitutivi di quelli compresi nel servizio universale.

In proposito, il **parere della Ragioneria Generale dello Stato**, allegato all'Atto in commento, evidenzia che non risultano contributi versati negli anni e che pertanto il fondo di compensazione non è alimentato e viene riportato solo per memoria nello stato di previsione del MIMIT (capitolo 4160).

La relazione illustrativa ricorda che con **delibera n. 62/24/CONS del 6 marzo 2024**, l'AGCOM ha **quantificato l'onere del servizio postale universale** per l'anno **2020** in 585 milioni di euro e per l'anno **2021** in 480 milioni di euro, avviando conseguentemente un procedimento per la valutazione dell'alimentazione del **fondo di compensazione** degli oneri del servizio universale, da concludere nel termine di 120 giorni dalla data di entrata in vigore della delibera. Per gli anni dal 2017 al 2019 il fondo di compensazione non è stato attivato.

Con riferimento agli anni 2022 e 2023, dalla separazione contabile certificata trasmessa annualmente da Poste Italiane ai sensi dell'articolo 3, comma 4, del contratto di programma 2020-2024, si evince che l'onere per lo svolgimento del servizio postale universale per l'anno 2022 risulta pari a 1.281 milioni di euro, mentre per il 2023 è pari a 1.335 milioni di euro.

Il **comma 2, dell'articolo 2** dispone che per l'anno **2026 il contributo a carico della finanza pubblica per l'onere del servizio postale universale**, nonché l'importo dell'eventuale **Fondo di Compensazione** nella misura massima di 89 milioni annui, siano **riproporzionati in funzione dei quattro mesi di vigenza del contratto**.

L'erogazione di tali somme è in ogni caso condizionata, in base al **comma 3**, alla decisione di **autorizzazione della Commissione europea** ai sensi della normativa europea in materia di aiuti di Stato.

**L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**, nel proprio **parere**, ritiene **giustificata la richiesta di proroga** del contratto, in quanto circoscritta ad un lasso di tempo contenuto e funzionale all'allineamento della data di scadenza del contratto con quella del termine dell'affidamento *ex lege*.

Il parere  
AGCOM

Nella relazione illustrativa si riporta altresì che **l'Autorità nazionale Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM)** ha evidenziato che **l'affidamento diretto del servizio postale universale risulterebbe incompatibile con una reale apertura del mercato** e ha fatto presente la **necessità di avvalersi di procedure a evidenza**

L'AGCM

**pubblica per l'affidamento del Servizio Universale** in questione, tenendo oltretutto debitamente conto, nel definire il perimetro della concessione, delle caratteristiche specifiche della domanda e dell'offerta di mercato.

## Il contenuto del Contratto di Programma 2020-2024

Di seguito si dà conto del **contenuto del vigente [Contratto di programma 2020-2024](#)**, che viene **prorogato**, dall'Atto in commento, **fino al 30 aprile 2026, alle medesime condizioni**.

Si ricorda che la **procedura per l'esame del contratto di programma**, definita nell'articolo 1, comma 275, della legge n. 190 del 2014, prevede che il contratto, sottoscritto tra il Ministero e il fornitore del servizio postale universale, sia contestualmente **notificato alla Commissione europea** per le valutazioni di competenza. A tal fine il Ministero invia lo schema di contratto di programma al Ministero dell'economia e delle finanze e all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, per l'acquisizione, entro quindici giorni dall'avvenuta ricezione, dei relativi pareri.

Il **Contratto di programma 2020-2024** è stato **autorizzato dalla Commissione europea**, per quanto riguarda la compensazione dell'onere del servizio universale, con decisione SA.55270 (2020/N) del 1 dicembre 2020.

Alla luce dei pareri il Ministero può procedere al riesame dello schema medesimo, che viene, entro cinque giorni dall'acquisizione di tali pareri, **trasmesso alla Camera dei deputati e al Senato della Repubblica, che possono esprimere il proprio parere, non vincolante, entro 20 giorni** dall'avvenuta ricezione.

Si ricorda che lo schema di contratto 2020-2024 ([A.G. 128](#)) è stato esaminato dalla **IX Commissione**, che ha reso il [proprio parere](#) favorevole con osservazioni il 13 novembre 2019.

Si ricorda altresì che relativamente ai rapporti con la società Poste Italiane S.p.A., è stato trasmesso al Parlamento il **29 febbraio 2024**, lo **schema di DPCM ([A.G. n. 136](#))** concernente **l'alienazione di una quota della partecipazione detenuta dal Ministero dell'economia e delle finanze nel capitale di Poste italiane Spa**, su cui la IX Commissione ha espresso [parere](#) favorevole con osservazioni il 3 aprile 2024.

Per approfondimenti sulla disciplina del servizio postale universale nella normativa europea si rinvia al Tema "[Servizi Postali](#)" pubblicato sul Portale di documentazione della Camera dei deputati.

### *Il Servizio Universale (articolo 1)*

L'**oggetto del Contratto** è definito nell'articolo 1: il contratto disciplina i rapporti tra lo Stato, rappresentato dal Ministero delle imprese e del Made in Italy, e Poste Italiane Spa per la fornitura del **servizio postale universale**, come previsto dall'articolo 23 del decreto legislativo n. 261 del 1999.

Si conferma che il contratto 2020-2024 disciplina altresì i rapporti tra Stato e Poste Italiane S.p.A. per la prestazione di **altri servizi utili a cittadini, imprese e pubbliche amministrazioni**, specificandosi che ciò avviene nel perseguimento di **obiettivi di innovazione**, coesione sociale e territoriale, economica, nonché di **evoluzione di natura tecnologica**, mediante l'utilizzo dell'infrastruttura postale della Società. Si tratta quindi di **servizi non rientranti nel servizio postale universale**.

### *Servizio universale: distribuzione degli uffici postali, modalità di erogazione del servizio e cassette postali (articolo 2).*

L'articolo 2 definisce le **attività e le modalità di erogazione del servizio universale**, nonché gli obiettivi di **razionalizzazione** e di **efficienza di gestione**.

Si stabilisce (comma 1) che i contenuti del servizio postale universale sono quelli definiti ai sensi dell'[art. 3 del D.Lgs. n. 261 del 1999](#) (ossia i medesimi previsti dalla direttiva europea, ricomprendendo nel servizio universale l'invio dei pacchi fino a 20 kg).

L'esame  
parlamentare del  
Contratto di  
programma  
2020-2024

Oggetto del  
contratto

Modalità di  
erogazione del  
servizio postale  
universale

I servizi devono essere forniti nel rispetto delle disposizioni nazionali, europee e internazionali nonché in conformità alle prescrizioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, che è l'autorità di regolazione del settore.

La Società deve assicurare altresì la conformità (comma 2):

- alle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale generale;
- alle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva;
- alla carta della qualità dei servizi postali;
- agli obiettivi di qualità stabiliti dall'AGCOM con riferimento ai tempi di recapito degli invii postali.

Si conferma la possibilità per Poste (comma 3) di **avvalersi di altre società per le attività strumentali** ai servizi oggetto di affidamento, specificandosi però che debba **utilizzare procedure selettive trasparenti**.

**Poste** rimane comunque **responsabile degli obblighi relativi al servizio universale**, con il vincolo di fornire all'AGCOM e al Ministero ogni semestre e a consuntivo le informazioni sugli affidamenti effettuati e il resoconto delle attività svolte. Vi è inoltre **l'obbligo di segnalare tempestivamente al Ministero ogni eventuale elemento che possa incidere sull'adempimento degli obblighi di fornitura del servizio postale universale, nonché le motivazioni sugli eventuali ritardi verificatisi nel corso dell'anno**.

E' compito della Società (comma 4) **garantire l'evoluzione dei servizi in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze dell'utenza**, oltre a quello di assicurare il rispetto delle esigenze essenziali del servizio postale con particolare riferimento alla segretezza della corrispondenza, alla sicurezza del funzionamento della rete per il trasporto degli invii e pacchi postali, nonché alla protezione dei dati personali.

Il comma 5 disciplina la **procedura** da seguire con riferimento alle **strutture** postali e di recapito **che non garantiscano l'equilibrio economico nella gestione del servizio postale universale**.

Si prevede che entro il mese di marzo di ogni anno la Società comunichi all'AGCOM un elenco di queste strutture, con l'indicazione dello stato di avanzamento del relativo **piano di intervento e dei criteri per la progressiva razionalizzazione** della loro **gestione**. Si conferma che il piano di intervento va 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 successivo comma 7 nonché della conformazione del territorio e della distanza tra i vari uffici presenti e quelli da razionalizzare e che il piano debba recare la quantificazione dei minori costi e della diminuzione degli oneri di servizio universale resi disponibili dalla razionalizzazione.

La società Poste deve fornire, all'ente locale interessato e al Ministero, un'adeguata **informazione degli interventi**, che possono essere **anche di carattere sostitutivo mediante ricorso alle possibilità offerte dalle tecnologie informatiche e digitali nella fornitura dei servizi postali**. Rimane la possibilità per il Ministero, prima che si dia corso agli interventi di razionalizzazione, di promuovere un confronto tra la Società e gli organi rappresentativi degli enti territoriali.

Il comma 6 prevede che al fine di assicurare la sostenibilità del servizio universale in relazione alle risorse disponibili, Poste possa effettuare il servizio di raccolta e recapito degli invii rientranti nel **servizio universale a giorni alterni**.

Il comma 7 consente a Poste di **ridefinire la propria articolazione di base del servizio, al fine di contenere l'onere del servizio universale, 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. Vengono definiti i **criteri per l'apertura degli uffici postali**.

La questione della **distribuzione sul territorio degli uffici postali**, in particolare della **chiusura degli uffici nelle realtà nelle quali il mantenimento degli stessi è meno sostenibile**, ha formato oggetto di costante **attenzione sia a livello parlamentare sia nell'ambito degli interventi regolatori dell'Autorità**.

In proposito, la [legge n. 261 del 1999](#) stabilisce, in conformità ai contenuti della disciplina europea sul servizio postale universale, che sia assicurata la fornitura del servizio universale e delle prestazioni in esso ricomprese, di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane, a prezzi accessibili all'utenza. Si precisa tuttavia che la dizione «tutti i punti del territorio nazionale» trova specificazione, secondo **criteri di ragionevolezza**, attraverso l'attivazione di **un**

La distribuzione sul territorio degli uffici postali e la chiusura degli uffici postali che non garantiscono l'equilibrio economico

**congruo numero di punti di accesso**, al fine di tenere conto delle esigenze dell'utenza. Detti criteri sono individuati con provvedimento dell'AGCOM.

Il **decreto ministeriale 7 ottobre 2008** prevede vincoli relativi alla sussistenza di un **adeguato numero di punti di accesso per il servizio universale**, cioè gli **uffici postali** e le **cassette postali**.

Per gli **uffici postali** Poste italiane è tenuta al rispetto dei seguenti parametri:

Punti di accesso al servizio universale	Termini del servizio
Un punto di accesso a max 3 km dal luogo di residenza	per il 75% popolazione
Un punto di accesso a max 5 km dal luogo di residenza	per il 92,5% popolazione
Un punto di accesso a max 6 km dal luogo di residenza	per il 97,5% popolazione
Almeno 1 ufficio postale	per il 96% comuni

Sempre in base al citato decreto ministeriale **nei comuni nei quali vi è un solo ufficio postale è vietata la soppressione** dello stesso.

Si ricorda che, secondo quanto stabilito dalle **direttive europee in materia postale**, 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, **salvo circostanze o condizioni geografiche eccezionali**. E' quindi ammessa la possibilità di deroghe che devono essere comunicate alla Commissione europea.

La legge n. 261 del 1999 ha recepito i principi della normativa europea prevedendo che il **servizio postale universale debba assicurare per almeno 5 giorni a settimana una raccolta e una distribuzione** al domicilio di ogni persona fisica o giuridica o, in via di deroga, alle condizioni stabilite dall'autorità di regolamentazione in installazioni appropriate. La disciplina generale si applica al 75 per cento della popolazione nazionale.

Per il restante 25 per cento della popolazione (circa 15,4 milioni di abitanti) si è prevista la **possibilità di ricorrere alla fornitura a giorni alterni**, che è **autorizzata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni**, in presenza di **particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica** in ambiti territoriali con una densità inferiore a 200 abitanti/kmq.

La delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. [395/2015](#), in attuazione delle disposizioni della legge di stabilità per il 2015 (legge n. 190 del 2014), ha disciplinato le **ipotesi nelle quali è possibile il recapito a giorni alterni della posta**. In particolare:

- a) si considerano ambiti territoriali con densità abitativa inferiore a 200 ab/kmq:
  1. i Comuni con densità abitativa inferiore a 200 ab/kmq;
  2. i Comuni con densità abitativa superiore o uguale a 200 ab/kmq appartenenti al territorio di province con densità inferiore a 200 ab/kmq;
- b) si considerano presenti **particolari situazioni di natura infrastrutturale o geografica** nei comuni con **meno di 30 mila abitanti** in cui:
  1. la distanza media tra i civici (densità orizzontale dei punti di recapito) è superiore a 81,7 metri;
  2. la distanza media tra i civici (densità orizzontale dei punti di recapito) è inferiore a 81,7 metri e il numero medio per civico di abitazioni e/o locali ad uso ufficio e/o commerciale (densità verticale dei punti di recapito) è inferiore a 1,4;
  3. la distanza media tra i civici (densità orizzontale dei punti di recapito) è inferiore a 81,7 metri, il numero medio per civico di abitazioni e/o locali ad uso ufficio e/o commerciale (densità verticale dei punti di recapito) è superiore a 1,4 e la percentuale di utenze commerciali sul totale delle utenze è inferiore a 8%.

In relazione ai **tempi di consegna della posta** la legge di bilancio per il 2018 (legge n. 205 del 2017, art. 1, comma 463) ha stabilito che i **piccoli comuni possono stipulare appositi protocolli aggiuntivi** con il fornitore del servizio postale universale **per ridurre l'attuale discriminazione relativa ai tempi di consegna effettivi rispetto ai grandi centri abitati**.

Con riferimento alla **distribuzione delle cassette postali** lo schema conferma quella basata sui cluster di popolazione di cui all'articolo 3 del D.M. del 7 ottobre 2008, che è la seguente:

La distribuzione delle cassette postali

Cluster popolazione	Numero medio abitanti per cassetta
oltre 500.000	1639
da 200.000 a 500.000	1384
da 100.000 a 200.000	1199
da 50.000 a 100.000	1299
da 20.000 a 50.000	1299

da 10.000 a 20.000	1002
da 5.000 a 10.000	854
da 2.000 a 5.000	613
da 1.000 a 2.000	433
inferiore a 1.000	243

### Compiti e obblighi di Poste Italiane (articolo 3)

L'articolo 3 definisce i **compiti e gli obblighi di Poste Italiane**, tra cui:

- l'obbligo di **rendere permanentemente e agevolmente conoscibili**, sia sul proprio **sito web** che negli uffici postali, oltre che chiare, le informazioni in merito a documenti e circostanze di interesse per l'utenza, in particolare le **condizioni generali dei servizi**, la **carta del servizio postale universale**, la **dislocazione geografica e gli orari degli uffici postali**, con indicazione anche degli orari e della dislocazione degli uffici limitrofi (comma 1);
- l'obbligo di **aggiornare** periodicamente le **condizioni generali di servizio** e la **carta della qualità** (comma 2);
- l'obbligo di **garantire il servizio alle persone disabili** con l'**impegno della società a rendere più agevole la fruizione dei servizi per le persone appartenenti alle categorie più deboli** (comma 3);
- l'obbligo di **trasmettere annualmente all'AGCOM** e al Ministero, entro il mese di giugno, la **quantificazione dell'onere di servizio universale sostenuto nel precedente esercizio**, contestualmente ad una previsione degli oneri relativi all'esercizio di competenza, corredate da una relazione illustrativa delle dinamiche dell'andamento dell'onere (comma 4);
- l'obbligo di **rispettare gli obiettivi di qualità** stabiliti dall'Autorità e di adottare modalità operative di esecuzione del servizio universale tali da garantire l'ottimizzazione dei processi, anche tenendo conto dello sviluppo tecnologico e della digitalizzazione (comma 5);
- l'obbligo di **rispetto dei criteri di distribuzione degli uffici postali** nel rispetto dei parametri fissati dalla delibera 342/14/CONS dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni nonché alle previsioni del decreto ministeriale 22 giugno 2007 e della [delibera 293/13/CONS](#) in materia di orario estivo, facendo comunque salvi eventuali interventi successivi dell'Autorità (comma 6);
- l'obbligo di effettuare **verifiche periodiche su base campionaria sulle prestazioni rese dalla Società, avvalendosi di un organismo specializzato indipendente** (comma 7);
- l'obbligo di **trasmettere all'AGCOM**, con cadenza semestrale i **risultati di qualità conseguiti nei servizi inclusi nel servizio universale non sottoposti al monitoraggio** di cui al comma 7 (comma 8).
- l'obbligo di **rendere pubblici sul sito web della società gli standard di qualità dei servizi universali**, i metodi di misurazione e i risultati raggiunti secondo le modalità indicate dall'AGCOM (comma 9);
- l'obbligo di **dare puntuale attuazione alle procedure di reclamo e conciliazione in favore degli utenti**, di cui alla [delibera 184/13/CONS dell'AGCOM](#), alle disposizioni in materia di **rimborsi, indennizzi** e reportistica, di cui alla [delibera 413/14/CONS dell'AGCOM](#), nonché alle disposizioni in materia di **indennizzi relativi alle notificazioni** di atti a mezzo del servizio postale, di cui alla [delibera 600/18/CONS dell'AGCOM](#) (comma 10). Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità.

Obblighi di  
Poste Italiane  
Spa

Gli obiettivi di  
qualità del  
servizio postale  
universale

### Le tariffe del servizio postale universale (articolo 4)

L'articolo 4 si riferisce all'applicazione dei **prezzi del servizio postale** rinviando a quanto previsto dall'[articolo 13 del decreto legislativo n. 261 del 1999](#), che affida a deliberazioni dell'AGCOM 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 degli altri servizi universali.

Prezzi del  
servizio postale

## Il finanziamento statale del servizio postale universale (articolo 6)

L'articolo 6 indica le **modalità di finanziamento del servizio universale** (comma 1), richiamando le modalità di finanziamento stabilite dall'articolo 3, comma 12, del decreto legislativo n. 261 del 1999 e facendo salvi gli effetti delle verifiche dell'AGCOM in ordine alla quantificazione del costo netto del servizio universale.

Finanziamento  
del servizio  
postale  
universale

L'**onere sostenuto dallo Stato** (ai sensi dell'articolo 3, comma 12, lettera a) è stato definito **ex lege in somma fissa**, pari a **262,4 milioni di euro**, dalla legge di stabilità per il 2015 (legge 190 del 2014), e viene erogato entro il 31 dicembre di ciascun anno di vigenza del contratto (comma 2).

L'**onere eccedente** tale quota, per il quadriennio 2020-2024, **può essere compensato**, ove l'AGCOM rilevi che ne ricorrano i presupposti, con le risorse del **Fondo di compensazione**, previsto dall'articolo 10 del [decreto legislativo n. 261 del 1999](#), entro il **tetto massimo annuale di 89 milioni di euro**. Peraltro tali somme sono erogate al fornitore del servizio universale **"nei limiti degli importi versati effettivamente dai soggetti obbligati** e previa riassegnazione di tali risorse all'apposito capitolo dello stato di previsione del MIMIT". La quantificazione effettiva dell'onere del servizio universale è effettuata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Sono anche in tal caso fatte salve le determinazioni di competenza dell'AGCOM in materia di quantificazione dell'onere sia in materia di attivazione e determinazione del contributo, che comunque devono essere previamente notificati e autorizzati dalla Commissione europea (comma 3).

L'incentivo all'efficienza dell'impresa, di cui tratta il comma 4, risiede pertanto nel fatto che esiste un **tetto massimo alla compensazione**, definito *ex ante* e insensibile sia alla variabile inflazionistica sia al costo dell'onere del servizio universale.

Il comma 5 prevede infine che nel caso in cui le somme versate eccedano l'onere del servizio universale accertato, il fornitore del servizio universale debba 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.

Il **Fondo di compensazione** degli oneri del servizio universale è amministrato dal MIMIT. 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 relative a servizi sostitutivi di quelli compresi nel servizio universale, 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. Il versamento, da effettuare all'entrata del bilancio statale, deve essere assolto entro il 30 settembre dell'anno successivo al quale si riferiscono i dati contabili.

## Gli altri servizi di Poste italiane (articolo 5)

L'articolo 5 disciplina le prestazioni, **escluse dal servizio universale**, consistenti in **servizi al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, che Poste Italiane è incaricata di offrire ovvero ha la facoltà di offrire**, avvalendosi della sua rete e delle sue infrastrutture tecnologiche.

Prestazioni  
ulteriori

Nel Contratto 2020-2024 vengono esplicitati in termini molto dettagliati i servizi che potranno essere offerti e le modalità di fruizione e remunerazione degli stessi. Si dispone espressamente che il Ministero e Poste italiane SpA adottino iniziative a sostegno della trasformazione digitale dei servizi e che la Società agevoli l'inclusione degli utenti in divario digitale, attraverso offerte volte a garantire l'accesso universale ai servizi delle Pubbliche Amministrazioni. Gli obiettivi sono l'innovazione, la coesione sociale e territoriale e la valorizzazione dell'infrastruttura postale universale, utilizzando gli uffici postali quali rete di prossimità anche in ambiti territoriali con scarsa densità abitativa (comma 1).

In particolare, con il **Contratto 2020-2024 Poste viene incaricata** (comma 2) 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 a domicilio tramite la rete dei portalettere, ai fini della successiva trasmissione in modalità digitale (*full digital*);

- **consegna ai cittadini di documenti rilasciati dalle Pubbliche Amministrazioni**, e relativa rendicontazione, per finalità amministrative e/o di pubblica sicurezza quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, **carte di identità, patenti, passaporti e certificati elettorali**.

Tali servizi, resi attraverso l'utilizzo dell'infrastruttura universale fisica e digitale, potranno essere remunerati con **pagamento anche a domicilio dell'utente e con modalità elettroniche**. Essi serviranno a garantire:

- 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 non potranno essere finanziati con le risorse del servizio universale.

Oltre a questi servizi e attività che Poste si impegna a fornire, vengono poi individuati (comma 3) **altri progetti che Poste si impegna a valutare, anche su richiesta delle PA**, centrali e territoriali, che rientrano **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 e aree rurali.

Le modalità di fornitura e i corrispettivi economici di tali servizi ulteriori saranno disciplinati da **specifiche convenzioni con le pubbliche amministrazioni**.

Si prevede espressamente che **tutti i servizi, le iniziative e le attività dell'articolo 5 non potranno essere finanziate con le risorse del servizio universale**.

Secondo quanto previsto dal comma 4, **Poste si impegna inoltre a valutare eventuali iniziative presentate dagli Enti e 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 per valorizzare la capillarità degli uffici postali**.

**Poste si impegna** inoltre (comma 5) a mettere a disposizione un'**offerta di soluzioni integrate di recapito fisico/digitale (*digital Switch*)** ai clienti che usufruiscono dei servizi postali, in coerenza con il Codice dell'Amministrazione Digitale, nonché a **rinnovare progressivamente le cassette** di impostazione introducendo **cassette di nuova generazione** dotate di sensori per la misurazione degli invii (comma 6), anche al fine di consentire un loro utilizzo per la diffusione di informazioni di pubblica utilità da parte delle Pubbliche Amministrazioni verso i cittadini.

Si prevede inoltre (comma 7) che **Poste si impegni 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.

Il comma 8 prevede infine che la **Società si impegni, 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.

La Società si impegna infine (comma 9) a realizzare un **incubatore di start-up per il settore della logistica**.

### ***Le carte valori postali, la collaborazione internazionale e l'accesso alle informazioni del pubblico e da parte dell'Agcom (articoli 7, 8 e 9)***

L'articolo 7 riserva all'**esclusiva competenza del Ministero i programmi di emissione delle carte valori postali**.

Carte valori postali

**Poste Italiane** ne cura la **distribuzione** e la **commercializzazione** in un'ottica di contenimento dei relativi costi; i costi di progettazione e di stampa delle carte valori postali sono interamente a carico della Società.

Poste **collabora** inoltre alla **formulazione dei programmi di emissione** attraverso proposte e trasmettendo anche le proposte di terzi eventualmente pervenute ma non può assumere direttamente impegni di qualsivoglia natura con terzi relativamente alla realizzazione o alla emissione delle carte valori. Con un 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. Inoltre 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.

L'articolo 8 attiene ai **rapporti internazionali**, vincolando la società agli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione Europea e dagli accordi internazionali in vigore, alla collaborazione con gli organismi omologhi e con l'AGCOM ai fini dello svolgimento delle attività ad essa attribuite in ambito internazionale.

Obblighi internazionali

Ripartisce inoltre gli **oneri di partecipazione all'Unione Postale Universale (UPU)** - tra Ministero e Società, attribuendo al primo la spesa di contribuzione obbligatoria, alla seconda ogni altra spesa, prevedendo anche un meccanismo di pagamento a carico della società nel caso in cui le spese sostenute dalla società stessa siano inferiori al 30% dell'ammontare del contributo obbligatorio del Ministero.

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 a Poste Italiane l'aggiornamento del sistema di gestione delle informazioni in grado di soddisfare le esigenze conoscitive dell'AGCOM**. L'articolo disciplina l'articolazione dell'Area informativa dedicata (informazioni generali; rete postale; distribuzione degli uffici sul territorio); l'Autorità garantisce la riservatezza delle informazioni ivi contenute, oltre che l'accesso alle medesime per il Ministero.

Sistemi informativi

E' inoltre previsto un **contenuto minimo per il sito web di Poste Italiane** con specifiche informazioni relative ai servizi postali universali e in particolare 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. La Società mantiene inoltre attivi sul proprio sito i *link* verso il sito dell'Autorità, delle Associazioni dei consumatori e, in generale, verso siti di interesse per gli utilizzatori del servizio.

### ***Sanzioni, durata del contratto, risoluzione delle controversie (articoli 10 e 11)***

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 AGCOM.

Sanzioni

L'articolo 11 disciplina la **durata del contratto**, le procedure da seguire in caso di **mutamenti** normativi o imputabili ad eventi eccezionali ed imprevedibili, nonché la **clausola arbitrale**.

Durata del contratto, sopravvenienze e clausola arbitrale

In particolare è disposto (comma 1) che il **contratto si applichi dal 1 gennaio 2020 fino al 31 dicembre 2024**, e che l'efficacia del contratto sia condizionata all'autorizzazione della Commissione europea in materia di aiuti di Stato.

Viene fatta salva la previsione dell'articolo 23, comma 2, del d. Lgs. n. 261 del 1999, che prevede che **ogni cinque anni il Ministero verifichi**, sulla base di un'analisi effettuata dall'AGCOM, che **l'affidamento del servizio universale a Poste Italiane S.p.A. sia conforme** ai criteri di cui alle lettere da a) a f) del comma 11 dell'articolo 3 e che nello svolgimento dello stesso si registri un miglioramento di efficienza, sulla base di indicatori definiti e quantificati dall'autorità. In caso di esito negativo della verifica di cui al periodo precedente, il Ministero dispone la **revoca dell'affidamento in caso di gravi e reiterate violazioni degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale**, su proposta dell'Autorità di regolamentazione e previa diffida.

Con DM 6 maggio 2022 il Ministero ha attestato che l'affidamento del servizio universale a Poste Italiane S.p.A., per il periodo dal 1° maggio 2016 al 30 aprile 2021, risulta conforme ai criteri di cui alle lettere da a) ad f) dell'art. 3, comma 11, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n.261, come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n.58.

Si prevede inoltre (comma 2) che in caso di **eventi imprevedibili ed eccezionali, di mutamenti del quadro normativo e regolatorio** il contratto possa essere oggetto di **revisione delle Parti contraenti**, al fine di eventualmente adeguarlo alle modifiche intervenute.

Il comma 3 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.

La redazione del presente dossier è stata curata dal Servizio Studi della Camera dei deputati

**Senato: Dossier n. 326**

**Camera: Atti del Governo n. 181**

**24 luglio 2024**

Senato	Servizio Studi del Senato Ufficio ricerche nei settori infrastrutture e trasporti	Studi1@senato.it - 066706-2451	✉ SR_Studi
Camera	Servizio Studi Dipartimento Trasporti	st_trasporti@camera.it - 066760-2614	✉ CD_trasporti

La documentazione dei Servizi e degli Uffici del Senato della Repubblica e della Camera dei deputati è destinata alle esigenze di documentazione interna per l'attività degli organi parlamentari e dei parlamentari. Si declina ogni responsabilità per la loro eventuale utilizzazione o riproduzione per fini non consentiti dalla legge. I contenuti originali possono essere riprodotti, nel rispetto della legge, a condizione che sia citata la fonte.

TR0115