

maggiore di quello indicato negli impegni assunti con il contratto di programma per la fine del triennio 1994/96. L'aumento dei costi dovrebbe essere più contenuto in ragione degli investimenti, programmati e disposti per l'informatizzazione dell'organizzazione e dei servizi.

In più verbali il Collegio dei revisori dei conti di codesto Ente (cfr. da ultimo verbale n. 65/96) ha formulato osservazioni su importanti questioni riguardanti il personale.

Sulla scorta anche del pre-consuntivo 1996, il Collegio ha stimato per il 1997, in attesa di una specifica e documentata scheda tecnica, un onere complessivo per il personale ammontante a circa 11.000 miliardi che - se confermato e non accompagnato da una decisa e sollecita azione intesa a promuovere rilevanti incrementi nell'ambito dei ricavi - appare scarsamente compatibile con gli obiettivi di risanamento economico-finanziario della gestione.

In questa logica, le proposte formulate dall'Ente per la manovra finanziaria triennale del Governo nel settore postale appaiono in linea di coerenza con i propositi di risanamento

Deve comunque rilevarsi che il costo unitario medio del personale che dal 1994 al 1996 registra un incremento quasi costante (quantificabile in linea di larga massima in 47,8 milioni nel 1994; 49,6 milioni nel 1995; 52,1 milioni nel 1996), segnerebbe un aumento molto più sensibile nel 1997 (58 milioni, a numero di unità di personale invariato), e sarebbe destinato ad ulteriore lievitazione in caso di riduzione del numero complessivo del personale.

In tal contesto, si rende necessario un ulteriore potenziamento dell'azione già intrapresa da codesto Ente per monitorare e migliorare la qualificazione delle professionalità esistenti, anche ai fini dell'adozione degli opportuni provvedimenti di mobilità, evitando il conferimento di mansioni superiori, il ricorso al personale straordinario ed il consolidamento del relativo rapporto, che aggravano i già rilevanti costi a carico del bilancio.

Il miglioramento del rapporto tra le spese ed i ricavi va, infine, ricercato anche sul versante di questi ultimi, accelerando ed intensificando tutte le iniziative già intraprese da codesto Ente ai fini della razionalizzazione della organizzazione esistente, meglio calibrando la stessa verso obiettivi di efficienza, di efficacia e di qualità dei servizi offerti all'utenza.

Si resta in attesa di conoscere gli orientamenti che codesto Ente riterrà di assumere in relazione alle prospettate problematiche.

*Antonino*  
Antonio Maccanico

**Poste Italiane**

Ente Pubblico Economico  
00144 Roma, viale Europa, 190  
telefono 06 59589002  
telex 06 5942265

ALLEGATO 7.

Roma, 10 DIC. 1996

Ufficio di Presidenza

Prot. n. UP3/ 14193  
All. \_\_\_\_\_  
Risp. al n. \_\_\_\_\_  
del \_\_\_\_\_

Ministro delle Poste  
e delle Telecomunicazioni  
On. Dott. Antonio Maccanico  
Largo Pietro Di Brazzà, 86  
00187 R O M A

e, p.c. Collegio dei Revisori dei Conti  
S E D E



Cons. Dott. Francesco De Filippis  
Magistrato della Corte dei Conti  
Delegato al Controllo  
S E D E

**Problematiche connesse con la gestione delle risorse umane.**

Con riferimento alla nota n. GM941/96 in data 29 novembre 1996 con la quale vengono sollecitate puntuali cautele intese a migliorare il rapporto tra spese e ricavi nel quadro della razionalizzazione della organizzazione dei servizi si prende riserva di far tenere all'On. Signor Ministro una dettagliata relazione in ordine alle politiche sin qui attuate ed alle iniziative allo studio che risultino coerenti con i propositi di risanamento che hanno motivato le proposte già formulate dall'Ente in sede di predisposizione della manovra triennale del Governo nel settore postale e già giudicate in sede governativa rispondenti ed adeguate agli obiettivi di efficienza, efficacia e di qualità dei servizi offerti all'utenza.

*Il Presidente*

## ALLEGATO 8.

SITUAZIONE NUMERICA  
AGENZIE DI COORDINAMENTO

| SEDE                      | FILIALE                | Totale |
|---------------------------|------------------------|--------|
| SEDE ABRUZZO              | FILIALE CHIETI         | 5      |
|                           | FILIALE L'AQUILA       | 6      |
|                           | FILIALE PESCARA        | 3      |
|                           | FILIALE TERAMO         | 3      |
| Totale SEDE ABRUZZO       |                        | 17     |
| SEDE BASILICATA           | FILIALE MATERA         | 2      |
|                           | FILIALE POTENZA        | 6      |
| Totale SEDE BASILICATA    |                        | 8      |
| SEDE CALABRIA             | FILIALE CATANZARO      | 8      |
|                           | FILIALE COSENZA        | 9      |
|                           | FILIALE REGGIOCALABRIA | 7      |
| Totale SEDE CALABRIA      |                        | 24     |
| SEDE CAMPANIA             | FILIALE AVELLINO       | 5      |
|                           | FILIALE BENEVENTO      | 3      |
|                           | FILIALE CASERTA        | 6      |
|                           | FILIALE NAPOLI         | 17     |
|                           | FILIALE SALERNO        | 10     |
| Totale SEDE CAMPANIA      |                        | 41     |
| SEDE EMILIAROMAGNA        | FILIALE BOLOGNA        | 10     |
|                           | FILIALE FERRARA        | 4      |
|                           | FILIALE FORLÌ          | 3      |
|                           | FILIALE MODENA         | 6      |
|                           | FILIALE PARMA          | 5      |
|                           | FILIALE PIACENZA       | 3      |
|                           | FILIALE RAVENNA        | 4      |
|                           | FILIALE REGGIOEMILIA   | 4      |
|                           | FILIALE RIMINI         | 3      |
| Totale SEDE EMILIAROMAGNA |                        | 42     |
| SEDE FRIULI V.G.          | FILIALE GORIZIA        | 2      |
|                           | FILIALE PORDENONE      | 3      |
|                           | FILIALE TRIESTE        | 2      |
|                           | FILIALE UDINE          | 7      |
| Totale SEDE FRIULI V.G.   |                        | 14     |
| SEDE LAZIO                | FILIALE FROSINONE      | 5      |
|                           | FILIALE LATINA         | 5      |
|                           | FILIALE RIETI          | 3      |
|                           | FILIALE ROMA           | 30     |
|                           | FILIALE VITERBO        | 4      |
| Totale SEDE LAZIO         |                        | 47     |
| SEDE LIGURIA              | FILIALE GENOVA         | 8      |
|                           | FILIALE IMPERIA        | 3      |
|                           | FILIALE LASPEZIA       | 2      |
|                           | FILIALE SAVONA         | 3      |
| Totale SEDE LIGURIA       |                        | 16     |

SITUAZIONE NUMERICA  
AGENZIE DI COORDINAMENTO

|                           |                       |    |
|---------------------------|-----------------------|----|
| SEDE LOMBARDIA            | FILIALE BERGAMO       | 8  |
|                           | FILIALE BRESCIA       | 9  |
|                           | FILIALE COMO          | 8  |
|                           | FILIALE CREMONA       | 3  |
|                           | FILIALE MANTOVA       | 4  |
|                           | FILIALE MILANO        | 31 |
|                           | FILIALE PAVIA         | 5  |
|                           | FILIALE SONDRIO       | 3  |
|                           | FILIALE VARESE        | 7  |
| Totale SEDE LOMBARDIA     |                       | 78 |
| SEDE MARCHE               | FILIALE ANCONA        | 5  |
|                           | FILIALE ASCOLI PICENO | 4  |
|                           | FILIALE MACERATA      | 3  |
|                           | FILIALE PESARO        | 4  |
| Totale SEDE MARCHE        |                       | 16 |
| SEDE MOLISE               | FILIALE CAMPOBASSO    | 3  |
|                           | FILIALE ISERNIA       | 2  |
| Totale SEDE MOLISE        |                       | 5  |
| SEDE PIEMONTE V.A.        | FILIALE ALESSANDRIA   | 6  |
|                           | FILIALE AOSTA         | 3  |
|                           | FILIALE ASTI          | 3  |
|                           | FILIALE CUNEO         | 8  |
|                           | FILIALE NOVARA        | 6  |
|                           | FILIALE TORINO        | 17 |
|                           | FILIALE VERCELLI      | 5  |
| Totale SEDE PIEMONTE V.A. |                       | 48 |
| SEDE PUGLIA               | FILIALE BARI          | 10 |
|                           | FILIALE BRINDISI      | 3  |
|                           | FILIALE FOGGIA        | 6  |
|                           | FILIALE LECCE         | 6  |
|                           | FILIALE TARANTO       | 4  |
| Totale SEDE PUGLIA        |                       | 29 |
| SEDE SARDEGNA             | FILIALE CAGLIARI      | 7  |
|                           | FILIALE NUORO         | 5  |
|                           | FILIALE ORISTANO      | 3  |
|                           | FILIALE SASSARI       | 6  |
| Totale SEDE SARDEGNA      |                       | 21 |
| SEDE SICILIA              | FILIALE AGRIGENTO     | 4  |
|                           | FILIALE CALTANISSETTA | 3  |
|                           | FILIALE CATANIA       | 7  |
|                           | FILIALE ENNA          | 2  |
|                           | FILIALE MESSINA       | 7  |
|                           | FILIALE PALERMO       | 10 |
|                           | FILIALE RAGUSA        | 2  |
|                           | FILIALE SIRACUSA      | 3  |
|                           | FILIALE TRAPANI       | 4  |

SITUAZIONE NUMERICA  
AGENZIE DI COORDINAMENTO

|                         |                  |     |
|-------------------------|------------------|-----|
| Totale SEDE SICILIA     |                  | 42  |
| SEDE TOSCANA            | FILIALE AREZZO   | 4   |
|                         | FILIALE FIRENZE  | 10  |
|                         | FILIALE GROSSETO | 4   |
|                         | FILIALE LIVORNO  | 3   |
|                         | FILIALE LUCCA    | 4   |
|                         | FILIALE MASSA    | 2   |
|                         | FILIALE PISA     | 4   |
|                         | FILIALE PISTOIA  | 3   |
|                         | FILIALE PRATO    | 2   |
|                         | FILIALE SIENA    | 4   |
| Totale SEDE TOSCANA     |                  | 40  |
| SEDE TRENTINO AA        | FILIALE BOLZANO  | 6   |
|                         | FILIALE TRENTO   | 7   |
| Totale SEDE TRENTINO AA |                  | 13  |
| SEDE UMBRIA             | FILIALE PERUGIA  | 8   |
|                         | FILIALE TERNI    | 3   |
| Totale SEDE UMBRIA      |                  | 11  |
| SEDE VENETO             | FILIALE BELLUNO  | 4   |
|                         | FILIALE PADOVA   | 7   |
|                         | FILIALE ROVIGO   | 3   |
|                         | FILIALE TREVISO  | 7   |
|                         | FILIALE VENEZIA  | 8   |
|                         | FILIALE VERONA   | 7   |
|                         | FILIALE VICENZA  | 7   |
| Totale SEDE VENETO      |                  | 43  |
| Totale complessivo      |                  | 555 |

ALLEGATO 9.

## CONTRATTO DI PROGRAMMA

Tra il Ministero delle Poste e  
delle Telecomunicazioni e  
l'Ente Poste Italiane



## SOMMARIO

### Contratto di programma

- Art.1 - Attività e servizi da svolgere
- Art.2 - Attribuzioni del Ministero
- Art.3 - Obiettivi di recupero della qualità dei servizi  
e relativi strumenti
- Art.4 - Carta del servizio pubblico postale
- Art.5 - Obiettivi di contenimento dei costi
- Art.6 - Obblighi di pubblico servizio, compensazioni e  
oneri straordinari
- Art.7 - Piano di riassetto e di riconversione del personale
- Art.8 - Autonomia di negoziazione e di programmazione
- Art.9 - Criteri di determinazione delle tariffe
- Art. 10 - Emissione di carte valori postali. Filatelia
- Art. 11 - Separazione contabile
- Art. 12 - Criteri e direttive sulla separazione contabile
- Art. 13 - Relazione di certificazione
- Art. 14 - Bilancio, documentazione contabile
- Art. 15 - Vigilanza e controllo da parte del Ministero
- Art. 16 - Rapporti internazionali
- Art. 17 - Schemi di documentazione
- Art. 18 - Aggiornamenti e revisioni
- Art. 19 - Entrata in vigore e durata

## CONTRATTO DI PROGRAMMA

tra il Ministero delle poste e delle telecomunicazioni rappresentato dal  
Ministro pro-tempore On. Avv. Giuseppe Tatarella e  
l'Ente Poste Italiane, di seguito indicato E.P.I., rappresentato dal  
Presidente Prof. Avv. Enzo Cardi;

su conforme avviso del Ministero del tesoro;

visto l'art. 8 della legge 29 gennaio 1994, n. 71;

visti gli artt. 5 e 6 dello Statuto dell'E.P.I.;

visto lo schema di contratto di programma predisposto dal Consiglio di amministrazione dell'E.P.I.;

considerato che il contratto di programma, fra l'altro, ha la finalità di evidenziare le attività e gli obiettivi fondamentali dell'E.P.I. nel periodo 1994-1996 in ordine al recupero della qualità dei servizi ed al contenimento dei costi, gli strumenti per lo svolgimento di quelle attività e per il perseguimento degli obiettivi, le principali obbligazioni ed i diritti delle parti, le relazioni finanziarie dell'E.P.I. con il Ministero delle poste e delle telecomunicazioni, il piano di riassetto dell'organizzazione e del personale, il quadro dei criteri tariffari, le soluzioni per una migliore soddisfazione a tutela degli utenti;

considerata altresì l'importanza del contratto di programma, in una fase in cui le Poste Italiane assumono maggiore autonomia organizzativa e funzionale, tendono verso la struttura di società per azioni e predispongono un piano di riordinamento volto a conseguire maggiori livelli di rendimento nell'ambito dell'Unione Europea;

visto il parere espresso dalle competenti Commissioni parlamentari;

si conviene e si stipula quanto segue:

### Art. 1

#### *Attività e servizi da svolgere*

1. L'E.P.I., al fine di procedere al risanamento economico finanziario nonché al soddisfacimento delle esigenze degli utenti, tenendo anche conto delle prestazioni rese da Enti analoghi in altri Paesi dell'Unione Europea, si impegna a svolgere le attività ed i servizi di cui ai successivi commi 3, 4 e 5.
2. L'E.P.I. eserciterà tali attività e servizi alle condizioni previste dal presente contratto di programma, nel rispetto delle prescrizioni e dei principi contenuti nelle disposizioni legislative e regolamentari, nonché dei regolamenti, direttive e raccomandazioni comunitarie e nazionali, degli accordi internazionali e delle norme emanate dagli organismi nazionali ed internazionali competenti in materia e delle norme tecniche che il Ministero emanerà, sentito l'Ente, in forza del presente contratto.

3. L'E.P.I. assicura la prestazione dei servizi, da considerarsi universali e riservati, concernenti tutte le corrispondenze ordinarie, assicurate, raccomandate o comunque autenticate e certificate in qualsiasi forma, i telegrammi, i telex e i servizi di telematica pubblica svolti attraverso gli uffici postali, nonché i relativi servizi di certificazione, autenticazione e protezione.
4. L'E.P.I. assicura inoltre le prestazioni dei servizi, da considerarsi universali, concernenti la raccolta e la distribuzione dei pacchi fino a 20 Kg, i servizi di riscossione e pagamento sulla base delle convenzioni previste dall'art. 2 della legge istitutiva, di raccolta del risparmio postale tra il pubblico in nome e per conto della Cassa Depositi e Prestiti e i servizi di conto corrente postale sempre secondo le disposizioni dell'art. 2, comma 2 della legge istitutiva, nonché gli altri servizi finanziari effettuati, secondo le disposizioni vigenti, in via diretta, ovvero affidati con convenzioni dallo Stato o da altri soggetti pubblici e privati.
5. L'E.P.I. effettua in regime di concorrenza servizi di tipo non universale e non riservato attinenti ai settori postali, di bancoposta, di telecomunicazione, finanziari, assicurativi e di distribuzione, fermo quanto stabilito dal comma 2 del successivo articolo 2 e comunque dando priorità all'incremento dei livelli qualitativi dei servizi universali e riservati.
6. L'E.P.I. si impegna a svolgere le attività ed i servizi di cui ai commi precedenti secondo corretti criteri economici e tecnici di gestione, anche attraverso la costituzione di società per azioni o, ove trattasi di servizi riservati e universali, l'assunzione di partecipazioni di maggioranza, in ogni caso previa autorizzazione del Ministro delle poste e delle telecomunicazioni di intesa con il Ministro del tesoro e secondo le modalità stabilite dal comma 3 del successivo articolo 2.
7. Fermo quanto previsto agli articoli 11 e 12 che seguono, i servizi di cui ai precedenti commi saranno resi nel rispetto delle norme di trasparenza di bilancio previste dalla legislazione nazionale e dalle norme dell'Unione Europea.

## Art. 2

### *Attribuzioni del Ministero*

1. Al fine di garantire l'esercizio da parte del Ministero delle poste e delle telecomunicazioni delle funzioni e dei poteri di cui al comma 1 dell'art. 11 legge 29/1/1994, n.71, l'E.P.I. si impegna a richiedere le autorizzazioni ed a trasmettere le documentazioni di cui ai commi successivi.

Nel caso di introduzione e successiva gestione, a cura dell'E.P.I., di nuovi servizi tra quelli di cui al comma 5 dell'art. 1 che precede, è fatto obbligo all'Ente di richiedere al Ministero delle poste e delle telecomunicazioni una preventiva autorizzazione che, per i servizi di bancoposta, finanziari e assicurativi, verrà adottata d'intesa con il Ministero del tesoro. La richiesta di autorizzazione dovrà essere corredata da un piano operativo di lancio del nuovo servizio contenente le seguenti informazioni:

- descrizione di sintesi del prodotto/servizio;
- fattibilità tecnica e tempistica di introduzione;
- convenienza economica;
- fattibilità e sostenibilità finanziaria;
- livello di rischiosità operativa e finanziaria;
- impatto sui livelli occupazionali ed implicazioni organizzative interne;
- responsabilità di progetto.

Nei casi di costituzione di società per azioni e/o di assunzione di partecipazioni di maggioranza di cui al comma 6 del precedente articolo, la richiesta di autorizzazione in esso prevista dovrà essere corredata da un sintetico *business plan*, contenente le informazioni elencate al precedente comma 2, nonché i seguenti ulteriori elementi:

- descrizioni dei processi di attività oggetto delle operazioni;
- criteri di esternalizzazione adottati;
- meccanismi societari e/o gestionali per il mantenimento del pieno controllo sulla realizzabilità del prodotto/servizio;
- priorità strategica dell'iniziativa;
- criteri di selezione del/dei partners;
- livello di affidabilità complessiva del/dei partners prescelti.

Il Ministero si impegna a rilasciare l'autorizzazione, acquisendo le necessarie intese con il Ministero del tesoro, per le attività di cui ai commi 2 e 3 entro 45 giorni, decorsi i quali, in assenza di diniego, l'autorizzazione si intende accordata. Tale termine potrà essere interrotto per una sola volta al fine di richiedere all'Ente informazioni e dati supplementari di supporto alla valutazione, con la decorrenza di ulteriori 45 giorni dall'acquisizione delle suddette informazioni.

### Art. 3

#### *Obiettivi di recupero della qualità dei servizi e relativi strumenti*

1. Per le lettere ordinarie ed i pacchi ordinari, l'E.P.I. si impegna a conseguire i seguenti tempi di recapito sia per l'attività gestita direttamente sia per quella

affidata a terzi:

- **entro il 31 dicembre 1995:**

per le lettere ordinarie:

**CITTÀ PER CITTÀ**

se impostate non oltre la raccolta delle ore 17.00: entro 48 ore per l'85% del corriere;

**SU SCALA NAZIONALE**

se impostate entro la raccolta delle ore 17.00 nelle città capoluogo di provincia e la raccolta delle ore 12.00 nelle località di provincia: entro 72 ore per l'85% del corriere;

per il servizio pacchi ordinari:

entro 6 giorni dall'impostazione per l'85% del corriere.

- **entro il 31 dicembre 1996:**

per le lettere ordinarie:

**CITTÀ PER CITTÀ**

se impostate non oltre la raccolta delle ore 17.00: entro 24 ore per l'85% del corriere;

**SU SCALA NAZIONALE**

se impostate entro la raccolta delle ore 17.00 nelle città capoluogo di provincia e la raccolta delle ore 12.00 nelle località di provincia: entro 48 ore per l'85% del corriere;

per il servizio pacchi ordinari:

entro 5 giorni dall'impostazione per l'85% del corriere.

2. Per gli altri servizi postali non previsti al precedente comma, l'E.P.I. si impegna, per sé e per tutti i soggetti ai quali ha dato in affidamento l'espletamento dei suddetti servizi, affinché i tempi di recapito con la percentuale di scostamento del 15% del corriere siano, entro il 31 dicembre 1996, in linea con la media, rilevata in sede U.P.U., di quelli di enti analoghi di altri Paesi dell'Unione Europea.
3. Per i servizi di bancoposta l'E.P.I. si impegna affinché i livelli qualitativi di erogazione degli stessi siano, entro il 31 dicembre 1996, in linea con la media sia di quelli di enti analoghi di altri Paesi dell'Unione Europea sia di quelli degli operatori esercenti tali servizi non riservati nell'ambito del sistema bancario, medie rispettivamente rilevate in sede U.P.U. ed in sede ABI.
4. Per i servizi di telecomunicazione (segnatamente telex, telegrammi telematica pubblica) l'E.P.I. si impegna affinché i livelli qualitativi di erogazione degli stessi siano, entro il 31 dicembre 1996, in linea con la media, rilevata in sede U.I.T., di quelli di enti analoghi di altri Paesi dell'Unione Europea.

5. L'E.P.I. si impegna a costituire, entro 60 giorni dall'entrata in vigore del presente contratto, un ufficio interno per il controllo delle prestazioni di cui ai commi precedenti che per ciascun servizio erogato e mediante l'adozione di tecniche e procedure di verifica preventivamente concordate con il Ministero delle poste e delle telecomunicazioni, che a tal fine potrà avvalersi anche di organismi esterni, valuti la coerenza tra gli obiettivi di qualità previsti nel presente contratto ed i risultati raggiunti, rilevi gli scostamenti di qualità e predisponga gli interventi per l'adeguamento degli standard qualitativi alle esigenze degli utenti.

Tale ufficio ha l'obbligo di redigere semestralmente una relazione analitica su ciascuno dei suddetti punti e sul grado di realizzazione degli obiettivi previsti ai precedenti commi e l'E.P.I. si impegna a trasmettere la stessa entro 60 giorni dalla fine di ciascun semestre al Ministero delle poste e delle telecomunicazioni.

Le informazioni di cui alla suddetta relazione dovranno essere disaggregate anche su base territoriale.

6. Entro il 31 dicembre 1996, l'E.P.I. si impegna:

a) a sviluppare ulteriormente nuovi servizi di corrispondenza e recapito rapido, anche tramite convenzioni con soggetti pubblici e privati, o mediante partecipazione a società di capitali, fermi anche in questi casi gli obblighi di cui ai commi 2, 3 e 4 dell'articolo 2;

b) a potenziare il servizio di posta transfrontaliera anche mediante convenzioni con gli enti postali di altri Paesi, fermo quanto previsto dall'art. 3, comma 3 dello Statuto dell'Ente e dal successivo art. 16;

c) a garantire l'erogazione dei servizi di cui ai commi 3 e 4 del precedente art. 1 in tutto il territorio nazionale, incluse le zone non agevolmente raggiungibili, anche attraverso convenzioni con enti locali e mediante il potenziamento delle tecnologie informatiche e telematiche;

d) a garantire progressivamente efficaci servizi di riscossione e di pagamento e di trasferimento fondi, ricercando in particolare condizioni di reciproca integrazione con il sistema bancario, anche in connessione con il sistema di moneta elettronica in rete nazionale ed europea (Eurogiro);

e) ad intraprendere attività aggiuntive comunque connesse o complementari alle attività istituzionali con la finalità di migliorare l'efficienza e l'efficacia della gestione, diversificando i servizi a favore dell'utenza, anche tramite convenzioni con soggetti pubblici e privati, o partecipazione a società di capitali, fermo restando anche in questi casi quanto previsto ai commi 2, 3 e 4 dell'art. 2 del presente contratto:

7. Al fine di conseguire gli obiettivi di cui al precedente comma, l'E.P.I. provvederà:

a) a sviluppare e a razionalizzare la rete di raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione postale;

b) a sviluppare una rete di telecomunicazioni che interconnetta tutte le proprie unità organizzative e gli uffici postali aperti al pubblico in un sistema informativo integrato interno e di servizio alla clientela, nonché con altri sistemi informativi esterni, utilizzando, laddove tecnicamente giustificato e conveniente, anche la rete telex-dati e le altre reti già esistenti.

A tale riguardo l'Ente si impegna inoltre a coordinare, d'intesa con il Ministero, la realizzazione del programma di investimenti con i piani generali del sistema nazionale di telecomunicazioni in un'ottica di integrazione ed interconnessione delle reti.

A tali fini l'E.P.I. si impegna a:

- 1) investire in attività di ricerca e sviluppo di nuovi prodotti e servizi e dei propri processi produttivi e gestionali;
- 2) investire in servizi informativi automatizzati e nella rete di telecomunicazioni;
- 3) investire in progetti speciali di logistica postale integrata;
- 4) investire in attività e servizi finanziari ed assicurativi.

8. Le parti convengono che, entro 90 giorni dall'entrata in vigore del presente contratto, saranno trasmesse a cura dell'E.P.I. schede informative di sintesi riguardanti ciascuna iniziativa di investimento tra quelle previste al precedente comma e di presumibile realizzazione entro il 31 dicembre 1996 contenenti le seguenti informazioni:

- descrizione analitica del progetto di investimento e dei relativi impegni di spesa;
- fattibilità tecnica e tempistica di realizzazione;
- impatto sul processo di ristrutturazione;
- impatto sui livelli qualitativi di erogazione del servizio;
- impatto sui processi di attività;
- modalità di selezione dei principali fornitori;
- responsabilità del progetto.

9. I fondi a copertura degli impegni descritti ai commi precedenti dovranno provenire dalla rimodulazione degli stanziamenti relativi alla legge n. 39 del 1982 e successive integrazioni e modificazioni e alla legge n. 887 del 1984.

#### Art 4

##### *Carta del servizio pubblico postale*

1. Oltre agli obiettivi di recupero della qualità dei servizi di cui al precedente

articolo 3, l'E.P.I. intraprende tutte le azioni necessarie a garantire gradualmente, nel periodo 1995/96, il pieno rispetto della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante principi sull'erogazione dei servizi pubblici, assicurando entro il 31 dicembre 1996 il sussistere delle condizioni operative ed organizzative di applicabilità.

1. L'E.P.I. si impegna a procedere, su tutto il territorio nazionale, nel senso del potenziamento e del prolungamento graduale dell'orario di apertura degli uffici in modo da ottenere una riduzione significativa dell'attesa agli sportelli; a tal fine verranno fornite agli utenti indicazioni sulle fasce temporali di accesso agli uffici stessi.
2. L'E.P.I. si impegna a:
  - a) permettere, anche tramite organizzazioni specializzate, verifiche semestrali sul rispetto dei principi generali e degli standard specifici di qualità e quantità dei servizi resi;
  - b) acquisire sistematicamente le valutazioni degli utenti tramite questionari, interviste ed altri idonei meccanismi;
  - c) procedere annualmente ad una verifica, resa pubblica, del rispetto degli standard di qualità del servizio fornito all'utenza.
3. L'E.P.I. si impegna a semplificare le procedure per l'erogazione dei servizi e delle prestazioni, riducendo gli adempimenti richiesti agli utenti.
4. L'E.P.I., a partire dall'entrata in vigore del presente contratto, si impegna ad assicurare la piena informazione degli utenti, anche attraverso la diffusione di opuscoli, sulle condizioni economiche e tecniche dei servizi, la pubblicazione dei testi che raccolgono le norme sull'erogazione dei servizi, l'attivazione dei numeri "verdi" telefonici ed ogni altra efficace modalità.
5. L'E.P.I. si impegna ad istituire gradualmente, e comunque non oltre il 30 giugno 1995, appositi uffici per le relazioni con il pubblico ed uffici per i controlli interni e per i reclami, assicurando un'adeguata distribuzione territoriale di simili strutture. Saranno previste specifiche procedure di reclamo e verranno determinati i casi di rimborso per disservizi. L'E.P.I. informerà il Ministero delle poste e delle telecomunicazioni del volume di attività svolta dai suddetti uffici e degli esiti della stessa nella relazione semestrale di cui al precedente art. 3, comma 5.
6. L'E.P.I., entro il 30 giugno 1995, si impegna ad attivare, in coerenza con la

normativa vigente, un programma per consentire ai disabili un accesso agevole agli uffici promuovendo anche l'organizzazione di speciali modalità di servizio a loro favore.

## Art. 5

### *Obiettivi di contenimento dei costi*

1. L'E.P.I. persegue gli obiettivi previsti al comma 1 dell'art. 1 ed all'art. 3 del presente contratto impegnandosi a programmare la gestione in modo tale da assicurare il graduale contenimento del disavanzo anche in connessione con gli obiettivi più generali del risanamento dei conti pubblici e nel rispetto di obiettivi biennali di risultato economico e di disavanzo finanziario di gestione che saranno comunicati ai Ministeri delle poste e delle telecomunicazioni e del tesoro entro 45 giorni dall'entrata in vigore del presente contratto.
2. A tal fine l'E.P.I., fermo quanto previsto al successivo articolo 15, si impegna a trasmettere al Ministero delle poste e delle telecomunicazioni e al Ministero del tesoro:
  - a) entro il 15 settembre di ciascun esercizio una relazione semestrale contenente i risultati economici e finanziari consuntivi dell'Ente al 30 giugno;
  - b) entro il 30 luglio ed il 30 ottobre di ciascun anno una relazione pre-consuntiva, aggiornata rispettivamente al 30 giugno ed al 30 settembre, contenente i risultati economici e finanziari previsti al 31 dicembre nell'esercizio in corso di svolgimento;
  - c) entro il 15 novembre di ciascun esercizio una proiezione aggiornata dei risultati economici e finanziari di ciascun periodo di gestione fino al 31 dicembre 1996.I dati economici e finanziari di cui al presente comma, dovranno essere trasmessi adottando schemi formali di rappresentazione che saranno definiti d'intesa con il Ministero delle poste e delle telecomunicazioni ed in ogni caso in grado di evidenziare sia i risultati dell'Ente sia i risultati di ciascuna area di attività (servizi postali, servizi di bancoposta, servizi di telecomunicazione), fermo comunque quanto previsto ai successivi articoli 11 e 12.
3. L'E.P.I., sentite le organizzazioni sindacali operanti all'interno della propria struttura, si impegna ad assicurare che la graduale riduzione degli organici della ex Amministrazione PT ai livelli dei fabbisogni propri dell'Ente avvenga nella salvaguardia delle esigenze di interesse generale di difesa dell'occupazione e di erogazione dei servizi e delle prestazioni secondo i livelli qualitativi previsti dal presente contratto. Pertanto esso procederà alle operazioni