

CAMERA DEI DEPUTATI

N.396

ATTO DEL GOVERNO SOTTOPOSTO A PARERE PARLAMENTARE

Schema di contratto di programma tra il Ministero delle imprese e del
made in Italy e la società Poste italiane Spa per il quinquennio 2026-2031
(396)

(articolo 1, comma 275, della legge 23 dicembre 2014, n. 190)

Trasmesso alla Presidenza il 3 aprile 2026

CONTRATTO DI PROGRAMMA 2026- 2031

TRA IL MINISTERO DELLE IMPRESE E DEL MADE IN ITALY E POSTE ITALIANE S.p.A.

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, concernente le norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità e l'istituzione delle autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità;

Visti la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, che ha affidato alla predetta Autorità le funzioni di regolamentazione del settore postale con i connessi compiti in materia di regolazione, vigilanza e tutela degli utenti ;

Vista la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio come modificata dalla direttiva 2002/39/CE e dalla direttiva 2008/6/CE relativa al pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari;

Visto il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, che ha attuato la direttiva 97/67/CE, come modificato dalla legge 18 giugno 2009, n. 69, dal decreto legislativo 31 marzo 2011 n. 58, dal decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge 22 dicembre 2011, n. 214, dalla legge 23 dicembre 2014, n. 190, e dalla legge 4 agosto 2017, n. 124, come da ultimo modificato dalla legge 199 del 30 dicembre 2025 (di seguito anche "Legge di Bilancio 2026").

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

Visto il decreto ministeriale 28 giugno 2007 concernente gli standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi, il cui avviso è pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 186 dell'11 agosto 2007, nonché la delibera del 16 aprile 2013 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (in seguito, Autorità) n. 293/13/CONS, recante *"Definizione dello standard concernente la prevalente vocazione turistica ai fini della rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali nel periodo estivo"*;

Visto il decreto ministeriale 7 ottobre 2008 concernente i criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 252 del 27 ottobre 2008, come integrato dalla delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS del 26 giugno 2014;

Vista la disciplina dell'Unione europea relativa agli aiuti di Stato concessi sotto forma di compensazione degli obblighi di servizio pubblico (2011), pubblicata sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione Europea 2012/C 8/03;

Vista la decisione (UE) 2025/2630 della Commissione europea del 16 dicembre 2025 riguardante l'applicazione dell'articolo 106, paragrafo 2, del trattato sul funzionamento dell'Unione europea agli aiuti di Stato concessi sotto forma di



Camera dei Deputati ARRIVO 03 aprile 2026 Prot: 2026/0000591/TN



compensazione degli obblighi di servizio pubblico, concessi a determinate imprese incaricate della gestione di servizi di interesse economico generale e che abroga la decisione 2012/21/UE;

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

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

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

Vista la delibera dell'Autorità n. 728/13/CONS del 19 dicembre 2013, relativa alla determinazione delle tariffe massime dei servizi postali universali come modificata da ultimo dalla Delibera 51/25/CONS del 6 marzo 2025 recante *“Determinazione delle nuove tariffe massime dei servizi postali universali”*;

Vista la delibera dell'Autorità n. 171/22 /CONS del 30 maggio 2022 e ss.mm.ii., recante le previsioni in materia di accesso alla rete e all'infrastruttura postale di Poste Italiane;

Vista la delibera dell'Autorità n. 323/23 /CONS del 20 dicembre 2023, *“Regolamento concernente indennizzi a tutela degli utenti nel settore postale”*;

Vista la delibera dell'Autorità n. 109/25/CONS del 30 aprile 2025, recante – *“Adozione della nuova Direttiva generale sulle carte dei servizi postali e disposizioni in favore dell'utenza”*;

Vista la legge 23 dicembre 2014, n.190, che ha previsto che, a partire dal periodo regolatorio successivo a quello 2012-2014, il Contratto di programma abbia durata quinquennale e ha stabilito che il relativo onere a carico della finanza pubblica è fissato nell'importo massimo di 262,4 milioni di euro a decorrere dall'anno 2015, cui si provvede nell'ambito delle risorse previste a legislazione vigente allo scopo finalizzate, come modificata dalla legge 199/2025;

Vista la legge 30 dicembre 2025, n. 199, in base alla quale gli obiettivi percentuali medi di recapito dei servizi postali universali sono riferiti al recapito entro il quinto giorno lavorativo successivo a quello di inoltro nella rete pubblica postale;

Vista la legge 23 dicembre 2014, n.190, che, modificando l'articolo 3, comma 7 del decreto legislativo n. 261 del 1999, consente la possibilità di estendere fino ad un quarto della popolazione nazionale l'implementazione del modello di recapito a giorni alterni in presenza di particolari situazioni in ambiti territoriali con una densità inferiore a 200 abitanti/kmq;



Vista la delibera dell'Autorità n. 388/24/CONS del 9 ottobre 2024, *“Nuovo regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali”*;

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

Visto il Contratto di programma 2020 - 2024, sottoscritto dal Ministero dello Sviluppo economico e da Poste Italiane S.p.A. e autorizzato dalla Commissione europea, per quanto riguarda la compensazione dell'onere del servizio universale, con decisione SA.55270 (2020/N) del 1° dicembre 2020;

Visto l'Atto di proroga fino al 30 aprile 2026 della durata del Contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero delle Imprese e del Made In Italy e Poste Italiane del 16 dicembre 2024, autorizzato dalla Commissione europea per quanto riguarda la compensazione dell'onere del servizio universale con decisione SA.114526 (2025/N) del 7 luglio 2025;

Visto il decreto ministeriale del 6 maggio 2022 con cui il Ministero dello Sviluppo economico – in considerazione delle valutazioni contenute nella delibera AGCom n. 427/21/CONS del 22 dicembre 2021 – attesta, per il periodo dal 1° maggio 2016 al 30 aprile 2021, la conformità del servizio postale universale affidato a Poste Italiane, secondo quanto previsto dal decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, come modificato dal decreto legislativo 31 marzo 2011, n. 58;

Visto il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162, come convertito dalla legge 28 febbraio 2020, n. 8, che ha disposto che i rimborsi delle agevolazioni tariffarie per gli invii delle imprese editoriali e delle associazioni senza scopo di lucro proseguano per una durata pari a quella dell'affidamento del servizio postale universale, come modificato dalla Legge di Bilancio 2026;

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

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

Vista la delibera n. 78/23/CONS del 30 marzo 2023 di modifica della delibera 77/18/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di rilascio delle licenze per svolgere il servizio di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (art. 201 del d.lgs. 30 aprile 1992, n. 285)”*;



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

Vista la delibera dell'Autorità n. 454/22/CONS del 21 dicembre 2022, *“Nuove tariffe base dei servizi postali universali per l'editoria”*;

Visto il decreto ministeriale del 28 settembre 2023 recante il *“Disciplinare delle procedure per il rilascio delle licenze individuali speciali per l'offerta al pubblico dei servizi di notificazione a mezzo posta di atti giudiziari e comunicazioni connesse (legge 20 novembre 1982, n. 890) e di violazioni del codice della strada (art. 201 del decreto legislativo 30 aprile 1992, n. 285)”*;

Vista la delibera n. 399/18/CONS del 25 luglio 2018, con la quale l'Autorità ha aggiornato l'analisi del mercato dei servizi di consegna dei pacchi;

Vista la delibera dell'Autorità n. 236/23/CONS del 27 settembre 2023, *“Test di replicabilità delle offerte di servizi di recapito di invii multipli di Poste Italiane”*;

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

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

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

Vista la delibera dell'Autorità n. 331/20/CONS del 22 luglio 2020, *“Definizione di standard di qualità per il servizio postale universale relativi alla continuità ed affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali”*;

Visto l'art. 1, comma 2, lettera f), del decreto-legge 6 maggio 2021, n. 59, recante *“Misure urgenti relative al Fondo complementare al Piano nazionale di ripresa e resilienza e altre misure urgenti per gli investimenti”* (di seguito *“DL 59/2021”*), con il quale è stato approvato il Progetto «Polis» - Case dei servizi di cittadinanza digitale;

Visto l'art. 38 comma 1 del decreto-legge n. 50 del 17 maggio 2022 convertito con modificazioni dalla legge 15 luglio 2022, 91 (di seguito *“DL 50/2022”*);

Vista la delibera dell'Autorità n. 213/25/CONS del 30 luglio 2025 recante, *“Verifica del calcolo del costo netto del servizio postale universale, quantificazione dell'onere, valutazione della sua iniquità e determinazione della modalità del suo finanziamento per gli anni 2022 e 2023”*;

Vista la delibera n. 290/25/CONS del 3 dicembre 2025, *“Approvazione dell'indagine conoscitiva sullo stato attuale e sulle prospettive del servizio postale universale in*



Italia”, recante i risultati dell’indagine conoscitiva sullo stato attuale e sulle prospettive del servizio postale universale avviata dall’Autorità con delibera 152/25/CONS;

Considerati i cambiamenti recenti e prospettici del settore postale e dei mercati dei prodotti e dei servizi inclusi nel servizio postale universale;

Considerata, in particolare, la necessità di un’evoluzione della fornitura del servizio universale in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché dell’esigenza degli utenti, come previsto dall’articolo 5 della direttiva 97/67/CE e dall’articolo 3, comma 8, lettera e) del decreto legislativo n. 261 del 1999;

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

Considerato che ai sensi del citato art. 1, comma 2, lettera f), del decreto-legge 6 maggio 2021, n. 59 e del relativo decreto del Ministero dell’economia e delle finanze del 15 luglio 2021, il Mimit e Poste Italiane sono individuati rispettivamente come *“Soggetto Proponente”* e *“Soggetto Attuatore”* del Progetto Polis, *“finalizzato a promuovere la coesione economica, sociale e territoriale in relazione ai piccoli centri urbani e nelle aree interne del Paese, contribuendo al loro rilancio attraverso, anzitutto, la realizzazione di uno “sportello unico” di prossimità che assicuri ai cittadini residenti nei comuni più piccoli la possibilità di fruire di tutti i servizi pubblici, in modalità digitale, per il tramite di un unico punto di accesso alla piattaforma di servizio multicanale di Poste Italiane”*;

Considerato che il citato art. 38, comma 1, del decreto-legge n. 50/2022 dispone che il Mimit, in qualità di amministrazione titolare del Progetto Polis, *“limitatamente alle modalità di erogazione dei servizi digitali, stipula con le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, convenzioni a titolo gratuito per rendere accessibili i servizi di competenza delle predette amministrazioni per il tramite di uno «sportello unico» di prossimità nel territorio dei comuni con popolazione inferiore a quindicimila abitanti, affidando, anche in deroga all'articolo 7-vicies ter, comma 2-bis, terzo periodo, del decreto-legge 31 gennaio 2005, n. 7, convertito, con modificazioni, dalla legge 31 marzo 2005, n. 43, l'erogazione dei suddetti servizi al soggetto attuatore di cui all'articolo 23, comma 2, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, che utilizza, a tal fine, la propria infrastruttura tecnologica e territoriale”*;

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

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

Considerata la competenza dell'Autorità in materia di quantificazione annuale dell'onere del servizio universale di cui all'articolo 3, comma 12 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261;

Visto il parere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni sul presente Contratto di programma formulato con la delibera n. 40/26/CONS del 26 febbraio 2026;

Visto il parere del Ministero dell'economia e delle finanze – Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato sul presente Contratto di programma formulato con la nota n. prot. 40776 del 3 marzo 2026 e trasmesso dal Gabinetto del Ministro dell'economia e delle finanze con nota prot. 11431 del 11 marzo 2026;

Visti i pareri espressi dalla Commissione 8^a del Senato della Repubblica (Ambiente, transizione ecologica, energia, lavori pubblici, comunicazioni, innovazione tecnologica) e dalla Commissione IX della Camera dei deputati (Trasporti, poste e telecomunicazioni) nelle rispettive sedute del.....;

Considerato che sono fatte salve le competenze attribuite da disposizioni di legge all'Autorità su materie costituenti oggetto del presente contratto e che le disposizioni regolamentari e le decisioni dell'Autorità prevalgono, in caso di contrasto, sulle clausole del contratto, ferma restando l'applicabilità dell'articolo 11, comma 2, del contratto stesso;

Si conviene e si stipula quanto segue.

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Art. 1 - Oggetto

1. Il presente contratto di programma regola i rapporti tra lo Stato – rappresentato dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, di seguito Stato o Ministero – e Poste Italiane S.p.A, di seguito denominata Società, per la fornitura del servizio postale universale affidato alla Società ai sensi e per gli effetti dell'articolo 23, comma 1, del decreto legislativo n. 261 del 1999 e ss. mm. ii.

Art. 2 - Attività e modalità di erogazione del servizio universale e obiettivi di razionalizzazione e di efficienza di gestione

1. La Società esercita le attività di cui all'articolo 3 del decreto legislativo n. 261 del 1999, e successive modificazioni e integrazioni, alle condizioni previste dal presente contratto di programma, nel rispetto delle prescrizioni e dei principi contenuti nelle disposizioni legislative e regolamentari, nonché dei regolamenti, direttive e raccomandazioni europee, degli accordi internazionali e delle norme emanate dagli organismi nazionali ed internazionali competenti in materia e delle prescrizioni contenute nelle delibere dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito Autorità).



2. La Società assicura la fornitura su tutto il territorio nazionale delle prestazioni comprese nel servizio universale, come definite ai sensi del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 come da ultimo modificato dalla legge 30 dicembre 2025, n. 199, delle condizioni generali per l'espletamento del servizio postale universale, nonché delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva e della carta della qualità dei servizi postali, nel rispetto degli obiettivi di qualità concernenti i tempi di recapito degli invii postali definiti dall'Autorità.

3. In riferimento a quanto previsto dall'art 1 comma 857 della Legge di Bilancio 2026 il fornitore del servizio postale universale può avvalersi - in aggiunta alla rete degli uffici postali già esistenti, attraverso la quale è garantito il rispetto dei vincoli di capillarità e continuità, e ferma restando la responsabilità in capo alla Società medesima dell'adempimento degli obblighi inerenti all'affidamento e della corretta erogazione dei relativi servizi - anche realizzando progetti sperimentali, di punti di accettazione e consegna di soggetti terzi, quali in particolare i soggetti autorizzati alla rivendita di carte valori postali, sulla base di quanto già previsto dall'art. 215 del DPR 655/1982, in possesso dei requisiti di cui alla normativa per la rivendita di generi di monopolio e degli obblighi/requisiti previsti dalla regolamentazione di settore. La Società fornisce all'Autorità e al Ministero comunicazione preventiva sui servizi universali resi disponibili presso i punti di soggetti terzi e trasmette gli schemi contrattuali relativi ai rapporti con questi ultimi, nonché comunica ad entrambe le Amministrazioni: i) entro tre mesi prima della data dell'apertura di punti di accettazione e consegna di soggetti terzi, la pianificazione delle attività tese a garantire con chiarezza l'ambito delle responsabilità anche rispetto agli utenti; ii) l'elenco aggiornato dei punti di accettazione e consegna utilizzati da aggiornare con cadenza bimestrale.

Per lo svolgimento di ulteriori servizi strumentali rispetto ai servizi universali oggetto di affidamento, la Società può avvalersi di altri soggetti, nel rispetto della normativa applicabile, ferma restando la responsabilità in capo alla Società dell'adempimento degli obblighi inerenti all'affidamento del servizio universale. La Società fornisce annualmente all'Autorità e al Ministero le informazioni sugli affidamenti effettuati, con esclusione dei servizi accessori alla fornitura di beni, e il resoconto delle attività svolte, segnalando tempestivamente ogni eventuale elemento fattuale che possa incidere sull'adempimento degli obblighi di fornitura del servizio postale universale, nonché le motivazioni sugli eventuali ritardi verificatisi nel corso dell'anno, con particolare riferimento a eventuali casi di risoluzione per inadempimento contrattuale.

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

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



avanzamento del piano di intervento e ai relativi criteri per la progressiva razionalizzazione della loro gestione. Il piano di intervento è redatto in conformità ai criteri di cui al decreto 7 ottobre 2008 ed alla delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS, tenendo conto delle disposizioni di cui al comma 7 del presente articolo, nonché della conformazione del territorio e della distanza tra i vari uffici presenti e quelli da razionalizzare, e reca la quantificazione dei minori costi e della diminuzione degli oneri di servizio universale resi disponibili dalla razionalizzazione. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità. La Società fornisce adeguata informazione degli interventi, anche di carattere sostitutivo mediante ricorso alle possibilità offerte dalle tecnologie informatiche e digitali nella fornitura dei servizi postali, all'ente locale interessato e al Ministero, che può promuovere, prima dell'attuazione degli interventi previsti, un confronto tra gli organi rappresentativi degli enti territoriali e la Società stessa. -

6. Al fine di assicurare la sostenibilità del servizio universale in relazione alle risorse disponibili di cui al successivo articolo 6, la Società, in conformità a quanto previsto dagli articoli 3 e 12 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e dalle deliberazioni dell'Autorità, effettua il servizio di raccolta e recapito degli invii rientranti nel servizio universale a giorni alterni nei termini e con le tempistiche e le modalità previste dall'Autorità e negli ambiti territoriali ivi individuati, in attuazione di quanto previsto dal comma 276 dell'articolo 1 della legge n. 190 del 2014.

7. Con riferimento alla rete degli uffici postali, al fine di contenere l'onere del servizio universale, la Società può ridefinire la propria articolazione di base del servizio secondo parametri più economici, valutando con le autorità locali una eventuale presenza più efficace rispetto all'evoluzione della domanda di servizi nelle singole aree territoriali, anche tenendo conto dei relativi oneri. L'apertura degli uffici postali di cui all'articolo 2, comma 1, lett. c), del decreto ministeriale 28 giugno 2007 e all'articolo 2, comma 5, del decreto ministeriale 7 ottobre 2008 è di tre giorni e 18 ore settimanali. L'apertura degli uffici postali di cui all'articolo 4 della delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS è di due giorni e 12 ore settimanali. Gli orari di apertura comprendono sia il tempo di accesso del pubblico ai locali, sia il tempo immediatamente precedente e successivo a quello di accesso giornaliero consentito al pubblico, in cui vengono espletate le attività legate al funzionamento dell'ufficio postale. Il tempo massimo necessario a rendere operativo l'ufficio, nonché quello per le operazioni di chiusura dello stesso, è fissato nel limite di 1 ora al giorno. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità. La Società fornisce adeguata informazione degli interventi previsti all'ente locale interessato e al Ministero che può promuovere, prima dell'attuazione degli interventi previsti, un confronto tra gli organi rappresentativi degli enti territoriali e la Società stessa. La distribuzione delle cassette di impostazione è basata sui criteri di cui alla delibera AGCom 308/22/CONS, fatte salve le successive determinazioni dell'Autorità, tenuto conto di quanto previsto dalla legge 30 dicembre 2025, n. 199;

Art. 3 - Compiti ed obblighi della Società

1. La Società è tenuta a rendere permanentemente ed agevolmente conoscibili da parte dell'utenza le condizioni generali dei servizi, la carta del servizio postale universale, ed altre  a fornire  sui contenuti essenziali dei servizi, informazioni

chiare, complete e facilmente accessibili. Le condizioni generali del servizio postale universale e la carta della qualità sono pubblicate sul sito web della Società, presso gli uffici postali e sono rese disponibili, su richiesta dell'utenza, presso tutti i punti di accettazione, intesi anche nel seguito come punti di accesso presidiati da personale. Sono rese pubbliche dalla Società sul medesimo sito web anche le informazioni relative alla dislocazione geografica di tali punti di accettazione, con i relativi calendari settimanali e orari di apertura e l'indicazione dei punti limitrofi. In ciascun ufficio è altresì resa disponibile al pubblico mediante affissione l'indicazione dell'ufficio postale più vicino con i relativi orari di apertura nonché dell'ufficio postale più vicino che svolge orario prolungato.

2. La Società si impegna ad aggiornare periodicamente le condizioni generali dei servizi e la carta della qualità.

3. La Società si impegna, altresì, a dare attuazione alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 in tema di salvaguardia delle persone con disabilità, confermando inoltre il proprio impegno a rendere più agevole la fruizione dei servizi per le persone appartenenti alle categorie più deboli.

4. Sulla base della separazione contabile certificata redatta conformemente al decreto legislativo n. 261 del 1999, la Società trasmette all'Autorità, entro il mese di giugno di ogni anno, la quantificazione dell'onere di servizio universale sostenuto nel corso del precedente esercizio, contestualmente ad una previsione degli oneri relativi all'esercizio di competenza. Tale trasmissione è accompagnata da una relazione che illustra le dinamiche sottostanti all'andamento dell'onere. La documentazione di cui al presente comma è contestualmente trasmessa al Ministero.

5. La Società si impegna al rispetto degli obiettivi di qualità come definiti dall'Autorità ai sensi delle disposizioni legislative citate in premessa. La Società è tenuta ad adottare modalità operative di esecuzione del servizio universale tali da garantire l'ottimizzazione dei processi, anche tenendo conto dello sviluppo tecnologico e della digitalizzazione, in coerenza con gli obiettivi di qualità propri di ciascuno dei servizi.

6. La Società si impegna altresì al rispetto dei criteri di distribuzione degli uffici postali, di cui alla delibera dell'Autorità n. 342/14/CONS, nonché al rispetto dei criteri di cui al decreto ministeriale 28 giugno 2007 recante gli orari di apertura degli uffici postali nel periodo estivo, così come integrato dalla delibera dell'Autorità n. 293/13/CONS del 16 aprile 2013. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità.

7. L'Autorità, ai sensi dell'articolo 12, comma 4, del decreto legislativo n. 261 del 1999, effettua verifiche periodiche su base campionaria sulle prestazioni rese dalla Società, avvalendosi di un organismo specializzato indipendente selezionato dalla stessa Autorità. Gli oneri inerenti alla verifica e alla pubblicazione dei risultati sono a carico della Società, alla quale l'Autorità trasmette di norma periodicamente i risultati pervenuti ove non ostino ragioni di segretezza e ciò non ostacoli il regolare svolgimento dell'attività di vigilanza.



8. La Società trasmette all'Autorità con cadenza semestrale, e comunque entro i due mesi successivi alla scadenza del semestre di riferimento, i risultati di qualità conseguiti nei servizi inclusi nel servizio universale non sottoposti al monitoraggio di cui al comma 7. I predetti risultati, unitamente a quelli relativi al monitoraggio di cui al comma 7 sono pubblicati dall'Autorità con periodicità annuale. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità.

9. Gli standard di qualità dei servizi universali, i metodi di misurazione e i risultati raggiunti sono resi pubblici sul sito web della Società, secondo le caratteristiche e le modalità definite dall'Autorità.

10. Ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo n. 261 del 1999, la Società si impegna alla puntuale attuazione delle procedure di reclamo e di conciliazione in favore degli utenti, di cui alla delibera dell'Autorità n. 184/13/CONS del 28 febbraio 2013, nonché delle disposizioni relative al sistema dei rimborsi, degli indennizzi e agli obblighi di reportistica di cui alla delibera dell'Autorità n. 109/25/CONS, come descritte nella carta della qualità del servizio pubblico postale, e delle disposizioni in materia di indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale di cui alla delibera dell'Autorità n. 600/18/CONS del 12 dicembre 2018. Sono fatti salvi gli effetti di eventuali provvedimenti successivi dell'Autorità.

11. Il fornitore di servizio universale fornisce un servizio ininterrotto, salvo casi di forza maggiore documentati all'Autorità.

Art. 4 - Prezzi

1. La Società è tenuta all'applicazione dei prezzi ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e ss. mm. ii.

Art. 5 - Servizi al cittadino, alle imprese e alle pubbliche amministrazioni

1. Il Ministero e la Società promuovono, sulla base di specifiche Convenzioni, lo sviluppo di servizi diffusi attraverso la piattaforma realizzata nell'ambito del progetto "Polis - Case dei servizi di cittadinanza digitale", di cui al decreto-legge 59/2021, finalizzato *"a promuovere la coesione economica, sociale e territoriale in relazione ai piccoli centri urbani e nelle aree interne del Paese, contribuendo al loro rilancio attraverso, anzitutto, la realizzazione di uno "sportello unico" di prossimità che assicuri ai cittadini residenti nei comuni più piccoli la possibilità di fruire di tutti i servizi pubblici, in modalità digitale, per il tramite di un unico punto di accesso alla piattaforma di servizio multicanale di Poste Italiane"*.

2. Tali servizi, saranno resi disponibili nell'ambito di apposite convenzioni di servizio con le Pubbliche Amministrazioni, secondo quanto previsto dall'art. 38 comma 1 del decreto-legge 50/2022, nonché dall'art. 3 comma 6 della Convenzione operativa per la realizzazione del *"Progetto Polis - Case dei servizi di cittadinanza digitale"* tra il Ministero e la Società del 30 settembre 2021, e non potranno essere finanziati mediante l'impiego delle risorse di cui all'articolo 6 del presente Contratto.

Art. 6 - Oneri del servizio postale universale



1. L'onere per la fornitura del servizio universale è finanziato ai sensi e con le modalità di cui al comma 12 dell'articolo 3 del decreto legislativo n. 261 del 1999. Sono fatti salvi gli effetti delle verifiche dell'Autorità in ordine alla quantificazione del costo netto del servizio postale universale.

2. In relazione a quanto disposto dall'articolo 3, comma 12 del decreto legislativo n. 261 del 1999, il contributo a carico della finanza pubblica per l'onere del servizio postale universale è stabilito, ai sensi della legge n. 190 del 2014, come modificata dalla legge 30 dicembre 2025, n. 199, nell'importo massimo di euro 262,4 milioni annui e viene erogato entro il 31 dicembre di ciascun anno di vigenza del contratto, con cadenza mensile.

3. L'incentivo all'efficienza del fornitore del servizio universale, di cui all'Allegato I della direttiva 2008/6/CE, è assicurato attraverso la determinazione di un livello massimo delle compensazioni a carico del bilancio dello Stato, definito *ex ante* dal presente Contratto ai sensi della legge n. 190 del 2014, come modificata dalla legge 30 dicembre 2025, n. 199, ed invariante sia in relazione agli incrementi del tasso d'inflazione sia in relazione all'andamento dell'onere di servizio universale. Il calcolo del costo netto del servizio universale è effettuato nel rispetto degli orientamenti di cui all'Allegato I della direttiva 97/67/CE, inserito dalla direttiva 2008/6/CE.

4. In ottemperanza alla regolamentazione europea in materia di aiuti di Stato, qualora l'ammontare delle compensazioni complessivamente erogate in esecuzione del presente contratto risulti, in via definitiva, eccedente l'onere complessivamente sostenuto per la fornitura del servizio postale universale, il fornitore del servizio universale è tenuto a restituire entro 30 giorni dall'accertamento definitivo l'importo pari alla differenza tra le compensazioni effettivamente erogate e l'onere complessivamente accertato, mediante versamento all'entrata di bilancio dello Stato sul capitolo di capo 10 n. 3387, dandone comunicazione al Ministero delle Imprese e del Made in Italy e al Ministero dell'economia e delle finanze.

Art. 7 - Emissione di carte valori postali. Filatelia

1. La formulazione dei programmi di emissione delle carte valori postali è, nel rispetto delle disposizioni vigenti, di esclusiva competenza del Ministero che promuove l'aggiornamento del quadro normativo. La Società cura la loro distribuzione e commercializzazione, in un'ottica di contenimento dei relativi costi; può inoltre predisporre piani e realizzare iniziative culturali nonché formulare proposte finalizzate a promuovere e diffondere la cultura filatelica.

2. La Società collabora alla formulazione dei programmi annuali di emissione avanzando proprie proposte; in ogni caso, la stessa trasmette al Ministero le proposte e le segnalazioni eventualmente pervenute da soggetti terzi. In nessun caso è consentito alla Società di assumere con terzi impegni di qualsivoglia natura relativamente all'emissione di carte valori postali o alla loro realizzazione.

3. Il Ministero, sentito il parere della Consulta per l'emissione di carte valori postali e la filatelia, stabilisce i programmi di emissione e ne dà comunicazione alla Società.



4. La Società, ricevuto il programma di emissione e sulla base delle esigenze inerenti l'espletamento del servizio universale, presenta le proposte di fabbisogno annuale di carte valori postali, della tiratura e del valore nominale di ciascuna carta valore, sulla cui base il Ministero adotta le determinazioni di competenza secondo la normativa in materia.

5. I costi di progettazione e di stampa delle carte valori postali sono interamente a carico della Società. Con apposito atto convenzionale tra la Società e il fornitore delle carte valori postali sono concordati, tra l'altro, i corrispettivi e le modalità di erogazione attraverso fatturazione diretta.

6. La Società si impegna a trasmettere al Ministero, entro il 31 gennaio di ciascun anno, una dettagliata e documentata relazione sull'attività svolta durante l'anno precedente nel settore filatelico, secondo gli indirizzi generali indicati dal Ministero, e sui risultati conseguiti.

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

Art. 8 - Rapporti internazionali

1. La Società si impegna ad osservare gli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea, nonché gli accordi stipulati dallo Stato italiano con soggetti di diritto internazionale; si impegna altresì a rispettare, nei propri rapporti con gli enti omologhi di altri Paesi, i poteri di rappresentanza e di indirizzo politico attribuiti al Ministero dalla normativa vigente, e a collaborare con l'Autorità ai fini dello svolgimento delle attività ad essa attribuite in ambito internazionale.

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

3. Al fine di garantire un'equa ripartizione delle spese di partecipazione all'Unione Postale Universale (U.P.U.), le parti convengono che la spesa di contribuzione obbligatoria corrispondente alle ventisette unità contributive dovute dall'Italia faccia carico al Ministero, mentre ogni altra spesa comunque discendente o inerente alla partecipazione nazionale alle attività dell'U.P.U. sia a carico della Società.

4. Qualora le spese complessive che gravano sulla Società risultino inferiori al 30% dell'ammontare del contributo obbligatorio a carico del Ministero, la Società è tenuta a corrispondere la differenza. Poste Italiane si impegna, entro il primo trimestre dell'anno successivo, a fornire al Ministero puntuale rendicontazione dei pagamenti effettuati.

5. In relazione alle decisioni adottate in sede UPU circa i servizi postali su piattaforme tecnologiche innovative, la Società si impegna a adottare tutte le



iniziative volte a realizzarli nei tempi più brevi, comunque compatibili con la loro sostenibilità economica.

Art. 9 - Informazioni per l'Autorità e l'utenza

1. Per consentire all'Autorità l'esercizio delle proprie funzioni, la Società aggiorna costantemente l'Area Informativa dedicata all'Autorità (nel seguito "Area") articolata come segue:

- informazioni generali. Questa sezione dell'Area contiene: Bilanci e Semestrali, Mappa dell'organizzazione di Poste con riferimenti centrali e territoriali, con relative funzioni e responsabilità, Disposizioni di servizio attinenti le prestazioni rientranti nel servizio postale universale, Consuntivi dei risultati di qualità dei prodotti tracciati;
- rete Postale. Questa sezione dell'Area contiene una mappa della Rete postale logistica, ivi inclusi i punti di accesso (sportelli, cassette postali etc.), con indicazione di ubicazione e denominazione dei Centri di Rete postali e con indicazione delle zone di recapito;
- distribuzione dei punti di accettazione sul territorio. Questa sezione dell'Area contiene una Base dati elettronica della distribuzione degli Uffici sul territorio, con informazioni relative al numero dei punti operativi per ogni Comune, alle distanze percorribili per ciascun punto dai punti più vicini, ai servizi espletati e agli orari di apertura al pubblico aggiornate su base mensile, con particolare riferimento ai decreti ministeriali 28 giugno 2007 e 7 ottobre 2008 e tenendo conto delle disposizioni di cui agli artt. 2 e 3 del presente contratto.

2. L'Autorità assicura la riservatezza delle informazioni contenute nell'Area dedicata e consente al Ministero l'accesso ai dati forniti dall'Autorità contenuti in tale Area.

3. Durante il periodo di vigenza del contratto di programma, la Società sviluppa l'Area informativa, tenendo conto delle esigenze espresse dall'Autorità e degli ulteriori sviluppi del proprio sistema di gestione delle informazioni.

4. La Società rende disponibili, anche sul proprio sito web, le informazioni relative ai servizi postali universali, ed in particolare quelle relative a:

- punti di accettazione
- codici di avviamento postale
- condizioni generali del servizio
- tariffe e prezzi
- procedure di reclamo e rimborso
- modalità di accesso ai servizi



- standard di qualità
- carta della qualità
- stato delle spedizioni dei prodotti tracciati.

5. La Società mantiene attivi, sul proprio sito internet, i link verso il sito dell'Autorità, delle Associazioni dei consumatori e, in generale, verso siti di interesse degli utilizzatori del servizio.

Art.10 - Sanzioni

1. La Società, in caso di violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, è sanzionata dall'Autorità secondo quanto stabilito dall'articolo 21 del decreto legislativo n. 261 del 1999 e dai regolamenti adottati dall'Autorità .

Art. 11 - Durata, efficacia, adeguamento, risoluzione delle controversie e Foro competente

1. Il presente contratto si applica dal 1° maggio 2026 fino al 31 dicembre 2031, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 23, comma 1, del decreto legislativo n. 261 del 1999. L'erogazione del contributo di cui all'articolo 6, comma 2, del presente contratto è condizionata alla decisione di autorizzazione della Commissione europea ai sensi della normativa europea in materia di aiuti di Stato .

2. In caso di eventi imprevedibili ed eccezionali, di mutamenti del quadro normativo e regolatorio il presente contratto potrà essere oggetto di revisione delle Parti contraenti, al fine di eventualmente adeguarlo alle modifiche intervenute. Le Parti verificheranno in buona fede se le modifiche intervenute per effetto di tali vicende abbiano incidenza sul sinallagma contrattuale. Qualora tale circostanza si sia effettivamente verificata, le Parti negozieranno in buona fede le integrazioni del presente contratto, necessarie per adeguarlo alle modifiche intervenute fermo il contributo a carico dello Stato previsto a legislazione vigente.

3. Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione delle clausole contrattuali relative ai contenuti del contratto negoziabili tra le parti, possono essere risolte in prima istanza secondo un procedimento amichevole tra le parti, nel rispetto della procedura di seguito indicata ed accettata tra le parti:

- a) all'insorgere di una controversia, una delle parti deve chiedere per iscritto all'altra di iniziare la procedura di composizione della stessa;
- b) in tal caso le parti si impegnano a nominare, entro e non oltre 10 (dieci) giorni solari dalla richiesta, ciascuna un proprio rappresentante, dotato di idonei poteri di decisione. Tali rappresentanti delle parti si riuniscono, entro e



non oltre 30 (trenta) giorni dalla data in cui una parte ha richiesto di iniziare la procedura, per raggiungere la composizione amichevole della controversia, tenendo comunque conto in primo luogo dell'esigenza primaria di mantenere la continuità delle attività;

- c) qualora tali rappresentanti, dopo aver esperito ogni ragionevole tentativo di composizione, non riescano a risolvere la controversia entro 90 (novanta) giorni dalla richiesta di iniziare la procedura di composizione della controversia, la stessa viene devoluta al Foro di Roma.

