



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 5/16/CONS

**PENALE PER IL MANCATO RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DI
QUALITÀ A LIVELLO REGIONALE DEL SERVIZIO DI POSTA
PRIORITARIA NELLA REGIONE ABRUZZO (ANNO 2014)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 14 gennaio 2016;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*”, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO il decreto legislativo del 22 luglio 1999, n. 261, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*” (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il Contratto di programma 2009-2011 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane), approvato con legge 12 novembre 2011, n. 183 e, in particolare, l’art. 5;

CONSIDERATO che il Contratto di programma 2009-2011, tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane, continua ad essere efficace nelle more dell’approvazione del nuovo contratto di programma, secondo l’espressa previsione di cui all’art. 16, comma 3 del contratto stesso, anche alla luce dell’art. 1, comma 274, lett. a) della legge 23 dicembre 2014, n. 190, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale*” (*Legge di stabilità 2015*);

CONSIDERATO che il Contratto di programma 2015 -2019, che risulta essere stato sottoscritto il 15 dicembre 2015 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane, non è applicabile agli scostamenti rispetto agli obiettivi di qualità, oggetto della presente delibera, che si sono verificati nel corso dell’anno 2014;

VISTO il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*”, come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l’art. 21, che conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito Autorità) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’articolo 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

VISTA la delibera n. 572/15/CONS, del 16 ottobre 2015, recante “*Mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità a livello regionale del servizio di posta prioritaria nella Regione Abruzzo (anno 2014)*”, notificata a Poste Italiane in data 6 novembre 2015;

VISTO, l’articolo 12 del citato d.lgs. n. 261/1999, ai sensi del quale l’Autorità di regolamentazione, “*al fine di garantire un servizio postale di buona qualità*” stabilisce gli *standard* qualitativi del servizio universale, essenzialmente con riguardo ai “*tempi di instradamento e di recapito ed alla regolarità ed affidabilità dei servizi*”;

VISTO, in particolare, il comma 4, dell’articolo 12 del citato d.lgs. n. 261/1999, ai sensi del quale il controllo della qualità del servizio è svolto dall’Autorità di regolamentazione, che svolge le verifiche della qualità delle prestazioni su base campionaria e con cadenza regolare “*avvalendosi di un organismo specializzato indipendente selezionato [...] nel rispetto della normativa in vigore*”;

VISTO il decreto del Ministero dello sviluppo economico del 1 ottobre 2008, recante “*Obiettivi di qualità del servizio di corrispondenza non massiva per il triennio 2009-2011*”, e, in particolare, l’articolo 4, che fissa gli “*obiettivi di qualità a livello regionale*” del servizio di corrispondenza non massiva, denominato commercialmente “*posta prioritaria*”;

CONSIDERATO che al servizio di posta prioritaria fornito nell’anno 2014 debbano applicarsi gli stessi “*obiettivi di qualità a livello regionale*” già fissati per l’anno 2011 dal predetto decreto ministeriale del 1 ottobre 2008;

VISTO l’art. 5, comma 7, del Contratto di programma, che prevede l’applicazione di una penale per il mancato raggiungimento di un obiettivo di qualità fatta salva “*la possibile rilevanza di oggettive e documentate cause di forza maggiore*”;

CONSIDERATO che, in base al medesimo art. 5, comma 7, del Contratto di programma, il mancato raggiungimento di un obiettivo di qualità deve risultare dal rapporto annuale dell’organismo indipendente incaricato dall’Autorità dello svolgimento dell’attività di monitoraggio e che, per il mancato rispetto degli obiettivi di qualità a livello regionale, “*[...] l’importo massimo complessivo della penale per ogni singola Regione è pari ad euro 50.000 per ogni punto percentuale*”;

VISTA la nota di Poste Italiane S.p.A. del 26 novembre 2014 (pervenuta il 27 novembre 2014), in cui la Società, riscontrando la richiesta di informazioni dell’Autorità dell’11 novembre 2014, con riguardo alle *performance* relative al recapito di posta prioritaria conseguite in alcune regioni italiane (nello specifico, Abruzzo, Molise e Sardegna) nel corso del 2014 per il servizio di posta prioritaria, ha dichiarato che:

- come evidenziato in una nota del 13 marzo 2014, lo stato di agitazione del personale tecnico delle Società esterne addette alla manutenzione degli impianti ha interessato i principali Centri di Meccanizzazione Postale - CMP nei mesi di novembre e dicembre 2013, con conseguenze di gestione che hanno avuto ripercussioni anche nel mese di gennaio 2014, gravando sulle regioni dell'Italia centrale (tra cui la Regione Abruzzo) facenti capo all'Area Logistica Territoriale - ALT Centro;
- come evidenziato in una nota del 18 febbraio 2014 "*criticità operative postali causate dalle avverse condizioni meteorologiche (30 gennaio – 3 febbraio 2014)*", la stessa area è stata oggetto di criticità dovute alle avverse condizioni meteorologiche;
- come evidenziato in una nota del 23 settembre 2014, sono indicate le conseguenze del maltempo, che ha investito parte del territorio nazionale nella notte tra il 10 e l'11 settembre 2014, sul regolare svolgimento del servizio postale, con ciò chiedendo di "*decurtare dal calcolo della qualità gli invii test del flusso extraregionale impostati il giorno 10 settembre e recapitati oltre lo standard in j+1*";

VISTO il documento denominato "*Verifica della qualità del servizio postale. Rapporto di monitoraggio - anno 2014*", acquisito in data 3 febbraio 2015 dalla Società IZI S.p.A. (di seguito denominata IZI), incaricata dello svolgimento dell'attività di monitoraggio per la verifica del raggiungimento degli obiettivi di qualità da parte di Poste Italiane S.p.A. nella fornitura del servizio di posta prioritaria;

VISTA la nota di Poste Italiane del 13 marzo 2015 (pervenuta in data 16 marzo 2015), in cui la Società, riscontrando la richiesta di informazioni dell'Autorità del 23 febbraio 2015, con riguardo ai risultati di qualità conseguiti nella Regione Abruzzo per l'anno 2014 riguardanti il servizio di posta prioritaria, ha sostenuto quanto segue:

- che i risultati in esame sarebbero stati fortemente influenzati dai risultati conseguiti nel mese di gennaio 2014;
- che i risultati di qualità conseguiti per gli invii recapitati in j+1 nel solo mese di gennaio 2014 sarebbero da ricollegare alle conseguenze delle problematiche operative verificatesi nel 2013 nella gestione dei principali CMP, a causa dell'avvicendamento tra le Società esterne incaricate della manutenzione degli impianti di smistamento degli invii postali, e dallo stato di agitazione del personale tecnico delle Società esterne che ne è derivato;
- che i risultati di qualità conseguiti nel mese di gennaio 2014 sarebbero da ricollegare, altresì, alle avverse condizioni meteorologiche nel periodo che va tra il 30 gennaio ed il 3 febbraio 2014;
- che l'impatto determinante di quanto verificatosi nel solo mese di gennaio 2014 sui risultati annuali sarebbe evidenziato dalla circostanza che, escludendo gli esiti delle rilevazioni campionarie del mese, il risultato annuale per gli invii recapitati in j+1 sarebbe pari all'83,35%, ovvero, applicando lo *standard* di precisione (+1,21%),

pari a 84,56%, percentuale sostanzialmente corrispondente a quella dell'obiettivo di qualità prescritto (85%);

- che gli effetti degli eventi del 2013 protrattisi nel mese di gennaio 2014 e gli ulteriori eventi verificatisi il 30 e il 31 gennaio relativi alle avverse condizioni meteorologiche sarebbero entrambi eccezionali;

VISTI gli ulteriori elementi informativi forniti da IZI con note del 6 marzo, 17 luglio, 27 agosto e 15 settembre 2015, a seguito di specifiche richieste da parte dell'Autorità del 3 marzo, 3 luglio, 17 agosto e 7 settembre 2015;

CONSIDERATO che, in base al rapporto di monitoraggio di cui sopra, non risulta raggiunto l'obiettivo di qualità a livello regionale nella Regione Abruzzo, rispetto al quale è stato verificato per l'anno 2014 un risultato pari a 83,88%, con uno scostamento di -1,12% (incluso lo *standard* di precisione), a fronte dell'obiettivo fissato dall'art. 4 del citato decreto ministeriale del 1 ottobre 2008, pari all'85 % degli invii recapitati al destinatario entro il tempo "J+1 (in cui, "J" rappresenta il giorno di deposito e 1 è il numero di giorni entro cui è effettuato il recapito);

CONSIDERATO che, in base ai dati forniti da IZI, nel periodo 30 e 31 gennaio 2014 non risulta in viaggio alcuna lettera *test* oggetto del monitoraggio e che quindi è nullo l'impatto sulla *performance* annuale delle avverse condizioni meteorologiche verificatesi il 30 e il 31 gennaio e qualificate da Poste Italiane come eccezionali;

CONSIDERATO che, anche scomputando dal calcolo della *performance* della Regione Abruzzo le lettere *test* impostate il giorno 10 settembre 2014 è nullo l'impatto sulla *performance* annuale degli eventi metereologici verificatisi nella notte tra il 10 e l'11 settembre 2014, qualificati da Poste Italiane come eccezionali;

CONSIDERATO che Poste Italiane ha sostenuto che il mancato rispetto degli *standard* qualitativi registrato nel mese di gennaio 2014 nella Regione Abruzzo è riconducibile a fattori eccezionali non ricollegabili alle capacità di gestione aziendale e comunque ricadenti nella sfera di responsabilità delle Società esterne appaltatrici;

CONSIDERATO che, in base alla formulazione della clausola penale prevista dal citato articolo 5, comma 7, del Contratto di programma, la responsabilità di Poste Italiane può essere esclusa solo ove sussistano "*oggettive e documentate cause di forza maggiore*", vale a dire solo laddove l'impossibilità di rispettare gli obiettivi di qualità sia imputabile a fattori causali di natura eccezionale e di rilevante portata esterni alla gestione dell'organizzazione aziendale;

CONSIDERATO che, nella citata delibera n. 572/15/CONS, l'Autorità ha ritenuto non sussistenti "*oggettive e documentate cause di forza maggiore*" che consentano di escludere l'applicazione della penale prevista dall'art. 5 del Contratto di programma ed ha provveduto, a salvaguardia delle garanzie procedurali, a contestare formalmente alla società l'inadempimento in questione prima di addivenire alle determinazioni conclusive in merito all'applicazione della penale;

CONSIDERATO che, nella citata delibera n. 572/15/CONS, l'Autorità ha determinato nella misura di € 50.000,00 (cinquantamila/00 euro) la penale per la mancata realizzazione nell'anno 2014 degli obiettivi di qualità a livello regionale del servizio di posta non massiva nella Regione Abruzzo;

VISTA la nota di Poste Italiane del 7 dicembre 2015 (pervenuta in data 9 dicembre 2015) con la quale la Società, avvalendosi della facoltà riconosciuta dall'art. 4 della citata delibera n. 572/15/CONS, ha presentato un apposito scritto difensivo;

CONSIDERATO quanto segue;

1. La posizione di Poste Italiane

La memoria prodotta rappresenta nuovamente quanto già esposto nelle note precedenti: vale a dire che la performance annuale relativa alla Regione Abruzzo è stata fortemente influenzata dal risultato del mese di gennaio 2014, a sua volta conseguenza delle problematiche insorte presso i principali CMP a seguito delle agitazioni dei dipendenti delle società che gestivano l'appalto sulla manutenzione degli impianti di smistamento con ripercussioni sull'attività di recapito.

Poste italiane afferma che già nella nota del 26 novembre 2013 era stato comunicato che si erano verificati forti rallentamenti nell'attività di lavorazione e smistamento della corrispondenza con ripercussioni sui flussi in J+1; nella nota del 9 dicembre 2013 si fornivano elementi sulla giacenza di corrispondenza presso i CMP di Milano, Roma Fiumicino e Firenze riconducibili alle agitazioni di cui sopra, mentre nella nota del 13 marzo 2014 si illustravano le perdite di processo che ha comportato ripercussioni sull'attività di recapito.

Nella memoria difensiva, al fine di illustrare le azioni poste in essere per affrontare l'emergenza, viene indicata, da un lato, la media mensile delle giacenze per il CMP di Roma Fiumicino, definito dalla scrivente come "*snodo fondamentale per lo smistamento della corrispondenza destinato nella Regione (Abruzzo, ndr)*", che presenta un valore anomalo per il mese di dicembre 2013 e, dall'altro, il dato relativo agli straordinari erogati nello stesso CMP (nel mese di dicembre 2013 quasi raddoppiate rispetto a dicembre 2014) e del CD della Regione Abruzzo (+10,4% nel mese di dicembre 2013 rispetto a dicembre 2014).

2. Valutazioni dell'Autorità

La posizione esposta da Poste Italiane nella memoria di replica alle considerazioni contenute nella delibera n. 572/15/CONS non si discosta da quanto sostenuto dalla società nella corrispondenza intercorsa con l'Autorità nel corso del 2014.

In generale, Poste Italiane non fornisce alcun elemento idoneo a dimostrare l'imprevedibilità e l'inevitabilità degli eventi critici verificatisi che avrebbero, secondo la società, compromesso la *performance* di qualità: infatti, come dichiarato da Poste Italiane, il comportamento del personale tecnico delle società esterne, addette alla manutenzione dei CMP, si è verificato nei due mesi precedenti rispetto alle dichiarate ripercussioni

sull'attività di recapito. In questo periodo, la Società avrebbe dovuto intraprendere – tempestivamente – tutte le misure necessarie affinché non vi fossero ripercussioni sul recapito della corrispondenza, mentre un miglioramento della qualità del servizio si registra solamente a partire dal mese di febbraio 2014.

Infatti, date le caratteristiche di velocità del prodotto posta prioritaria, la *performance* relativa al mese di gennaio 2014 per la Regione Abruzzo è attribuibile alla persistente mancata funzionalità della catena logistica e ciò è dovuto al tardivo intervento della Società; pertanto tali eventi, per i motivi appena citati, non possono essere definiti né imprevedibili né inevitabili, dato che una volta adottate, sia pure tardivamente, delle misure idonee il rendimento del recapito del servizio di posta prioritaria è comunque migliorato.

Si aggiunge, ancora, che nella nota del 26 novembre 2013, Poste Italiane dichiarava che *“a partire dal 4 novembre u.s., la situazione nel suo complesso sta progressivamente rientrando”* e che *“In relazione agli eventi citati [...] alcuni lievi rallentamenti si sono verificati sulla corrispondenza voluminosa e sulla posta commerciale”*. Inoltre, nella nota del 9 dicembre 2013, a seguito di una richiesta informativa da parte dell’Autorità inviata in data 18 novembre 2013, Poste Italiane dichiarava che *“nelle ultime due settimane [...] di ottobre, l’operatività dei Centri di smistamento [...] ha subito taluni rallentamenti, specie in quelle lavorazioni riguardanti principalmente la corrispondenza voluminosa e la posta commerciale”* e che *“attualmente, con l’avvio del nuovo contratto per la manutenzione degli impianti [...] la situazione è in fase di completa normalizzazione”*. Queste affermazioni sono evidentemente in contraddizione con quanto dichiarato, ora, dalla Società nella sua memoria difensiva.

Infine, nella nota del 13 marzo 2014 la società evidenzia che le lavorazioni di smistamento avvengono, per la provincia de L’Aquila, presso il CMP di Roma Fiumicino mentre, per le rimanenti provincie, presso il CMP di Ancona e che, per quanto concerne la Regione Abruzzo, le *“ripercussioni generatesi sull’attività di recapito si sono peraltro protratte anche nelle prime settimane di gennaio 2014”* senza specificare alcun dettaglio in merito.

Anche relativamente a tali affermazioni non risulta affatto dimostrato il nesso di causalità fra gli eventi riportati dalla società e la performance aziendale. Se infatti, come dichiarato dalla Società, i risultati aziendali fossero da imputare meramente alle problematiche dei CMP e, nello specifico, per quanto riguarda la Regione Abruzzo, ai CMP di Roma Fiumicino ed Ancona, allora anche nelle due Regioni presso cui tali Centri sono locati (rispettivamente, il Lazio e le Marche) si sarebbero dovuti registrare effetti simili rispetto a quanto accertato nello stesso mese per la Regione Abruzzo: invece, per l’Abruzzo la posta prioritaria consegnata in J+1 è pari al 75,1%, mentre per Lazio e Marche gli stessi dati sono dell’89,1% e 93,8%.

A conferma di quanto sopra, e cioè della mancanza del necessario nesso causale tra gli eventi critici riportati e i risultati relativi alla attività di recapito di posta prioritaria per la Regione Abruzzo durante il 2014, si registrano in modo del tutto analogo valori

inferiori agli obiettivi di qualità per i mesi di maggio (77,5%), luglio (84,5%), agosto (83,3%), settembre (71,9%), ottobre (69,4%), ed è quindi evidente la mancanza di un nesso causale con alcuno stato di agitazione del personale esterno delle società addette alla manutenzione dei CMP.

Inoltre, si sottolinea che il rispetto dell'obiettivo di qualità regionale è su base annuale, e dunque Poste Italiane avrebbe potuto sopperire ai supposti eventi eccezionali attraverso un dovuto maggiore impegno ed un conseguente aumento della qualità del servizio nei mesi a seguire. Se ciò non è avvenuto, considerati i valori registrati negli altri mesi dello stesso anno - rispetto ai quali Poste Italiane non adduce alcun elemento di giustificazione - è evidente che ciò è imputabile alla mancata diligenza e interesse nel perseguire l'obiettivo di qualità previsto.

Infine, con specifico riguardo agli accadimenti riportati dalla società si ritiene che i rapporti tra Poste Italiane e le società di manutenzione esterne, e conseguentemente l'attività e le lavorazioni a queste ultime affidate, non possano essere considerati alla stregua di fattori causali estranei ai rischi collegati all'attività imprenditoriale svolta dalla Società, anche alla luce della diligenza qualificata richiesta nell'espletamento di prestazioni che ricadono nell'ambito del servizio universale.

RITENUTO conclusivamente che non possano essere accolte le giustificazioni e le argomentazioni addotte da Poste Italiane nella propria memoria difensiva;

CONSIDERATO che, in base alla documentazione trasmessa da Poste Italiane, tutti gli eventi richiamati, ed in particolare quelli riferibili all'anno precedente a quello di riferimento (stato di agitazione sopravvenuto all'avvicendamento tra società esterne incaricate alla manutenzione degli impianti di smistamento degli invii postali), sono eventi ordinari e non eccezionali, e possono considerarsi prevedibili, controllabili e limitabili negli effetti con la diligenza che si può pretendere dal soggetto-imprenditore nella conduzione di una efficiente gestione aziendale;

CONSIDERATO, altresì, che, stante la natura imprenditoriale dell'attività svolta da Poste Italiane, che secondo costante giurisprudenza impone una diligenza speciale e rafforzata, è ragionevole ritenere che si debbano considerare ascrivibili alla forza maggiore solo i fattori causali che risultano estranei ai rischi tipici dell'attività imprenditoriale ed al suo corretto ed efficiente svolgimento operativo;

CONSIDERATO che gli eventi descritti, che di per sé non integrano una causa di forza maggiore, non possono essere considerati eccezionali in ragione della loro imprevedibile gravità quanto ad intensità o frequenza;

CONSIDERATO che Poste Italiane non ha mai indicato puntualmente né intensità né frequenza degli eventi oggetto del supposto stato di agitazione relativo al personale addetto alla manutenzione dei CMP, limitandosi ad affermare genericamente che tali accadimenti hanno avuto un impatto rilevante sulla intera catena logistica;

CONSIDERATO, altresì, che le anomalie dei processi di lavorazione nel mese di gennaio 2014 sono riferibili alla mancata diligenza da parte della Società, la quale non ha

saputo porre adeguati rimedi per il riassorbimento efficace del *back-log* di lavorazione, il quale si è ripercosso sul processo logistico come conseguenza dello stato di agitazione del personale tecnico delle Società esterne addette alla manutenzione dei CMP che, come dichiarato da Poste, si è svolto in un periodo non ascrivibile a questa contestazione;

RITENUTO, pertanto, che non sussistano “*oggettive e documentate cause di forza maggiore*” che consentano di non applicare la penale in esame, dal momento che Poste Italiane non ha dato prova dell'esistenza di un fattore causale eccezionale ed imprevedibile, estraneo ai rischi tipicamente connessi ad una normale attività di impresa, tale da giustificare la mancata realizzazione nell'anno 2014 degli “*obiettivi di qualità a livello regionale*” nella Regione Abruzzo;

CONSIDERATO che, in base alla disciplina generale delle obbligazioni, la parte che si avvale della clausola penale può limitarsi ad allegare l'inadempimento (oggetto della clausola) ed è esonerata dalla prova dell'*an* e del *quantum* del danno e che, pertanto, nel caso di specie, l'Autorità può applicare a Poste Italiane S.p.A. la penale, limitandosi a denunciare la mancata realizzazione degli obiettivi di qualità (oggetto della clausola) sulla base del rapporto dell'organismo incaricato dello svolgimento del monitoraggio della qualità;

VISTO l'art. 5, comma 7, del contratto di programma che, in materia di obiettivi di qualità a livello regionale, prevede un importo “*massimo complessivo della penale per ogni singola Regione ... pari ad euro 50.000 per ogni punto di non conformità*”;

CONSIDERATO che la predetta locuzione debba essere letta alla stregua dei principi in materia di clausola penale, quale istituto volto a rafforzare il vincolo contrattuale e ad evitare possibili fonti di contenzioso, attraverso una liquidazione forfettaria del danno convenzionalmente predeterminato nel suo ammontare;

CONSIDERATO, alla luce di tali principi, che l'importo stabilito nella clausola di euro 50.000 per ogni punto di non conformità debba essere inteso come valore fisso, convenzionalmente predeterminato, non soggetto a graduazioni, essendo comunque rimesso al giudice il potere di ridurre ad equità l'ammontare della penale;

CONSIDERATO, inoltre, che la clausola nella sua formulazione letterale consente all'Autorità un margine di apprezzamento discrezionale ai fini dell'applicazione della penale soltanto in presenza di una divergenza dall'obiettivo inferiore a mezzo punto, laddove, invece, relativamente all'importo indicato non attribuisce alcun potere di valutazione né tantomeno i criteri per esercitarlo;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. Nel periodo 1 gennaio 2014 - 31 dicembre 2014, relativamente al servizio di posta prioritaria espletato nella Regione Abruzzo, è stato rilevato, in sede di controllo della qualità del servizio, che la società Poste Italiane S.p.A. non ha realizzato gli obiettivi di qualità stabiliti dall'articolo 4, comma 1, del decreto ministeriale del 1 ottobre 2008.

2. La divergenza dall'obiettivo di qualità previsto per il servizio di posta prioritaria espletato nella Regione Abruzzo nell'anno 2014 è la seguente:

Parametro di qualità	85% J+1
Risultato conseguito	83,88% J+1
Scostamento	-1,12%

3. La penale prevista dall'art. 5, comma 7, del Contratto di Programma, dato il dettato “[...]l'importo massimo complessivo della penale per ogni singola Regione è pari ad euro 50.000 per ogni punto percentuale”, è determinata dunque in misura pari ad un punto di scostamento (o non conformità), come rilevato dal rapporto di monitoraggio di IZI S.p.A. per l'anno 2014, per un importo complessivo pari a € 50.000,00 (cinquantamila/00).

La presente delibera è notificata a Poste Italiane S.p.A. e, per il seguito di competenza, al Ministero dello sviluppo economico e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 14 gennaio 2016

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Preto

per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*

Antonio Perrucci