

**Protocollo Operativo d'Intesa tra
il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e
della Ricerca e Poste Italiane
per il servizio di consegna dei libri di testo
alle famiglie degli alunni della scuola
secondaria di 1[^] e 2[^] grado -**

1. PREMESSA

Il Ministero della Istruzione, Università e Ricerca è fortemente impegnato, da un lato nel processo di rinnovamento normativo, tecnologico ed organizzativo in atto nell'Amministrazione della Scuola e dall'altro nel perseguire l'obiettivo prioritario di migliorare il servizio alle famiglie. Di conseguenza ha identificato nel processo di approvvigionamento dei libri di testo un'area di intervento per il raggiungimento dei risultati citati.

Il Ministero della Istruzione, Università e Ricerca ha sottoscritto in data 28 Febbraio 2003 un Protocollo d'Intesa con Poste Italiane per lo sviluppo di una reciproca collaborazione nell'attivare iniziative nelle seguenti aree di interesse:

- Raccolta di domande di ogni tipo (partendo dalle iscrizioni alle scuole ed alle università);
- Servizi di incasso e di gestione del credito (oltre al pagamento anche la gestione degli scadenzari, la tempestiva rendicontazione, il sollecito dei mancati pagamenti e la segnalazione di situazioni anomale);
- Vendita e distribuzione di materiale didattico (dalle prenotazioni dei libri di testo fino alla consegna allo studente);
- Richieste di certificazioni ed accesso ad atti e gestione dei protocolli distribuiti sul territorio;
- Produzione e distribuzione periodica ed integrata della comunicazione agli studenti ed alle famiglie.

Poste Italiane ha avviato un processo di sviluppo ed erogazione di servizi innovativi integrati, volti a potenziare i rapporti con la propria clientela, in particolare con le famiglie e la Pubblica Amministrazione; in tale ottica, ha individuato nelle attività di gestione delle comunicazioni al cittadino e nella consegna di plichi di libri un'area di sicuro interesse.

La convergenza di intenti tra i due soggetti e la comune attenzione rivolta al processo di approvvigionamento dei libri di testo, si sono concretizzate in una fattiva collaborazione in tale ambito, il cui primo passo è stato la realizzazione di una sperimentazione, svolta tra luglio e settembre 2004 dal Ministero della Istruzione, Università e Ricerca, la Direzione Regionale della Lombardia congiuntamente con Poste Italiane e alcune scuole secondarie di primo grado di Milano, volto a sperimentare sul campo nuove modalità/canali di approvvigionamento dei libri scolastici per l'anno scolastico 2004-2005.

Il nuovo Modello Operativo attuato nel corso di tale sperimentazione si è basato su:

- il fattivo coinvolgimento delle Direzioni Scolastiche interessate per la messa a disposizione delle dotazioni scolastiche e delle assegnazioni entro luglio 2004;
- la gestione innovativa, svolta da Poste Italiane, per la raccolta di ordini sia tramite Internet che tramite Call Center, l'approvvigionamento dei libri di testo e la loro consegna in orario concordato e il pagamento tramite contrassegno o carta di credito;
- una politica di prezzi basata sul progressivo contenimento dei costi complessivi;

Tale sperimentazione ha riguardato circa 2900 famiglie con un tasso di adesione al servizio del 5%, ritenuto significativo visti i tempi ristretti e la ridotta comunicazione fornita alle famiglie. Le consegne sono avvenute in gran parte pochi giorni prima dell'avvio dell'anno scolastico, salvo per le classi prime.

La sperimentazione si è conclusa con pieno successo e ha fornito, di conseguenza, la conferma della fattibilità del Modello Operativo proposto e della reale opportunità di instaurare una collaborazione continuativa con il Ministero della Istruzione, Università e Ricerca.

In tal modo Poste Italiane è pronta ad offrire il servizio sull'intero territorio nazionale a tutte le famiglie degli studenti iscritti agli Istituti Scolastici che aderiranno all'iniziativa.

2. SERVIZIO OFFERTO

Alla luce delle precedenti considerazioni e sulla base dell'analisi congiunta effettuata con il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca e della seguente attività di sperimentazione svolta, Poste Italiane, sfruttando i propri canali di contatto e la propria rete logistica e di recapito, intende offrire, su tutto il territorio nazionale alla comunità delle famiglie degli alunni della scuola secondaria di 1[^] e 2[^] grado che aderiranno all'iniziativa, un servizio che garantisca l'approvvigionamento dei testi scolastici presso il proprio domicilio o presso gli Istituti Scolastici di appartenenza.

Poste Italiane per l'iniziativa in esame intende mettere a disposizione la propria rete presente sul territorio nazionale i propri Call Center e Siti

Internet per assicurare, oltre alla consegna le attività di prenotazione, ordine e acquisto dei libri di testo.

Poste Italiane inoltre grazie alla propria struttura di recapito provvederà a consegnare i testi scolastici o direttamente presso il domicilio richiesto dalle famiglie degli studenti o presso gli Uffici Postali di riferimento all'inizio dell'anno scolastico, garantendo così alle famiglie degli studenti risparmi di tempo ed un approvvigionamento standardizzato dei libri di testo.

Il modello operativo rispecchierà quello implementato con successo per la sperimentazione effettuata a luglio 2004, ed avrà come obiettivo primario quello di consentire la tempestiva disponibilità dei libri di testo per gli studenti ad inizio anno scolastico garantendo così un più efficace avvio della didattica negli Istituti Scolastici.

3. MODALITA' OPERATIVE

Per consentire una piena cooperazione tra le parti ed una pronta capacità decisionale in merito al servizio offerto, si provvederà ad istituire, entro un mese dalla stipula del presente Protocollo, una Commissione Bilaterale composta da non più di 5 rappresentanti indicati dal Ministero della Istruzione, Università e Ricerca e altrettanti da Poste Italiane, per il monitoraggio e la valutazione dei servizi oggetto del presente Protocollo.

La prima fase del servizio consisterà nella comunicazione dell'iniziativa ai circa 11.000 Istituti Scolastici attraverso una lettera congiunta di Poste Italiane e del Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca.

La comunicazione avrà il fine di informare i Dirigenti Scolastici e i Presidenti dei Consigli d'Istituto dell'iniziativa e di verificare il grado di adesione alla stessa, comunicabile sia attraverso il Call Center che il sito internet di Poste Italiane che a mezzo posta.

Sulla base delle adesioni ricevute per l'iniziativa sarà inviata alle famiglie, da parte di Poste Italiane, una comunicazione, concordata con gli Istituti Scolastici, contenente la descrizione del servizio offerto.

Poste Italiane definirà ed erogherà, congiuntamente con il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca un apposito piano di comunicazione dell'iniziativa sia presso i propri uffici che presso gli Istituti Scolastici al fine di informare le famiglie degli effettivi benefici derivanti dall'iniziativa in esame.

Poste Italiane, per l'erogazione del servizio, potrà accedere alle informazioni relative alle adozioni dei libri di testo deliberate da ciascun Istituto Scolastico, sulla base del Protocollo d'Intesa tra Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca e Associazione Italiana Editori del 1 aprile 2005.

Le famiglie degli studenti potranno aderire al servizio e prenotare i libri di testo attraverso l'utilizzo del sito internet di Poste Italiane, attraverso la struttura di Call Center dedicata all'iniziativa e a mezzo posta.

I testi scolastici ordinati saranno poi recapitati mediante la rete logistica di Poste Italiane al domicilio richiesto dalle famiglie, in orari in precedenza concordati con le famiglie stesse e personalizzabili, o presso un Ufficio Postale di riferimento.

Il pagamento dei testi potrà essere effettuato dalle famiglie con differenti modalità, quale carta di credito, carta Poste Pay, contrassegno o contanti, a scelta della famiglia richiedente ed a seconda del canale di prenotazione da questa scelto.

E' fin da ora riconosciuta a Poste Italiane la facoltà di integrare il servizio con proposte di forme di finanziamento alle famiglie per il pagamento dilazionato dei libri di testo.

Il servizio così strutturato favorirà:

- un migliore servizio allo studente/famiglia con risparmi di tempo (unico ordine e consegna dove richiesto) e senza costi aggiuntivi;
- un avvio più veloce ed efficace della didattica negli Istituti Scolastici, grazie alla tempestiva disponibilità dei testi per gli studenti;
- il progressivo contenimento dei costi del sistema attraverso la razionalizzazione e la standardizzazione dei flussi logistici per la distribuzione del materiale;
- una migliore programmazione dei fabbisogni e degli approvvigionamenti dei libri di testo.

4. ONERI

Poste Italiane si farà carico di inviare le lettere di comunicazione di erogazione del servizio agli 11.000 Istituti Scolastici, per verificarne l'interesse e la relativa adesione.

L'ipotesi di prezzo per le famiglie dell'intero servizio, ivi incluso il costo dei libri è pari al prezzo di copertina dei libri richiesti; tuttavia sulla base delle adesioni ricevute dagli Istituti Scolastici e dalle famiglie, Poste Italiane ed il Ministero dell'Istruzione, Università e Ricerca verificheranno attraverso la Commissione Bilaterale se vi sono le condizioni per praticare una offerta economicamente più vantaggiosa per le famiglie.

Resta inteso che il servizio di prenotazione, recapito, pagamento e consegna sarà senza oneri per il Ministero.

Il costo del piano di comunicazione dell'iniziativa agli Istituti Scolastici, sarà a carico di Poste Italiane.

Le modalità di pagamento del servizio e l'accesso ad eventuali forme di finanziamento, come descritto all'articolo 2 del presente Protocollo, saranno gestite direttamente dalle famiglie interessate e da Poste Italiane, senza alcun intervento od onere a carico del Ministero e degli Istituti Scolastici.

La fruizione dei contributi allo studio previsti dalle norme vigenti e l'accesso ad eventuali forme di rateizzazione del pagamento degli ordini effettuati saranno ugualmente gestiti direttamente dalle famiglie interessate e da Poste Italiane, senza alcun intervento od onere a carico del Ministero.

5. DURATA DEI RAPPORTI

Il presente Protocollo di durata pluriennale decorre dalla data di sottoscrizione, con durata triennale.

Il presente Protocollo è tacitamente rinnovato di anno in anno salva esplicita manifestazione di volontà di una delle Parti, da comunicarsi - con lettera raccomandata A.R. - almeno due mesi prima della scadenza.

6. DIRITTI DI PROPRIETA'

Poste Italiane resta unico proprietario delle infrastrutture, delle apparecchiature e di ogni materiale ed applicazione sviluppata per la fornitura del servizio offerto.

7. OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Poste Italiane si impegna a rispettare e far rispettare ai propri dipendenti e collaboratori il rigoroso vincolo della riservatezza su tutte le informazioni, i dati, le documentazioni e, più in generale, le notizie che saranno fornite ai fini della fornitura dei servizi offerti, nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n. 196 e secondo anche quanto disposto per il presente Protocollo dall'Amministrazione.

8. COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni, relative al presente Protocollo, dovranno essere inviate ai seguenti indirizzi:

Ministero della Istruzione,
Università e Ricerca
Viale Trastevere, 76 A
00153 Roma

Poste Italiane S.p.A.
Direzione Marketing
Viale Europa, 175
00144 Roma

Roma Lì aprile 2005

Per Il Ministero della Istruzione,
Università e Ricerca

Per Poste Italiane S.p.a