

DELIBERA N. 104/22/CONS

ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO A CARICO DELLA SOCIETÀ POSTE ITALIANE S.P.A. PER IL MANCATO RISPETTO PER L'ANNO 2020 DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ FISSATI, PER LA POSTA ORDINARIA E LA POSTA RACCOMANDATA, DALLA DELIBERA N.728/13/CONS COME MODIFICATA DALLA DELIBERA N. 396/15/CONS, NONCHÉ, RELATIVAMENTE AGLI ATTI GIUDIZIARI, DALLA DELIBERA N. 77/18/CONS, COME MODIFICATA DALLA DELIBERA N. 155/19/CONS (CONTESTAZIONE N. 13/21/DSP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 7 aprile 2022;

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 legge 24 novembre 1981, n. 689 recante *“Modifiche al sistema penale”* (di seguito, *“Legge n. 689/1981”*);

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 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, d.lgs. n. 261/1999);

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 designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante “Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative”*

pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni” (di seguito denominato *Regolamento sanzioni*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 697/20/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*;

VISTO il Contratto di programma 2020 – 2024 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Contratto di programma) e, in particolare l’art. 3, comma 5, a norma del quale *“La Società si impegna al rispetto degli obiettivi di qualità come definiti dall’Autorità ai sensi delle disposizioni legislative citate in premessa”*;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 396/15/CONS, del 25 giugno 2015, recante *“Nuovi obiettivi statistici di qualità e nuove tariffe degli invii postali universali ai sensi dell’art. 1, comma 280 della legge 23 dicembre 2014, n. 190”*, e, in particolare, l’art. 1, comma 7, che introduce, nella Delibera n. 728/13/Cons, l’art. 9-bis, comma 2, lett. a) e b), a norma del quale, per gli invii di posta ordinaria, Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane) è tenuta al rispetto dei seguenti obiettivi di qualità a livello nazionale, relativi ai tempi di recapito: *“quattro giorni lavorativi successivi a quello d’inoltro nella rete postale nel 90% dei casi”* e *“sei giorni lavorativi successivi a quello d’inoltro nella rete postale nel 98% dei casi”*;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 383/17/CONS, del 24 ottobre 2017, recante *“Adozione del Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della legge 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33”*;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 77/18/CONS, del 20 febbraio 2018, 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 al codice della strada (art. 201 del d.lgs. 30 aprile 1992 n. 285) ed, in particolare, l’art. 10, comma 1, lettera b, che prescrive il rispetto degli obiettivi di qualità definiti nell’allegato 2, denominato standard di qualità, come sostituito dall’allegato 1 della delibera n. 155/19/Cons, dell’8 maggio 2019, recante “Integrazioni alla regolamentazione in materia di notificazione a mezzo del servizio postale, a seguito delle modifiche introdotte dalla legge 30 dicembre 2018 n. 145”*, con il quale si prevede che Poste Italiane per ogni singolo invio del piego contenente un atto giudiziario è tenuta al rispetto dei seguenti obiettivi di qualità a livello nazionale, relativi ai tempi di recapito: *“J +7 giorni lavorativi, dove J è quello di accettazione, nel 98% dei casi”*;

VISTA la delibera n. 83/20/CONS del 27 febbraio 2020, recante *“Affidamento in favore della IZI S.p.A. della ripetizione di servizi analoghi ai sensi del contratto n. 45/2017 per il monitoraggio della qualità del servizio universale postale”*, prorogata con la delibera n. 237/21/Cons del 22 luglio 2021;

VISTO l'atto di contestazione n. 13/21/DSP del 12 novembre 2021, notificato in pari data, con il quale è stata contestata alla società Poste Italiane S.p.A. (in prosieguo anche solo PI o FSU o la Società) la violazione degli obblighi inerenti all'espletamento del servizio universale in relazione al mancato raggiungimento, nell'anno 2020, degli obiettivi di qualità "j+4" e j+6", stabiliti per la posta ordinaria, e dell'obiettivo di qualità "j+6", stabilito per la posta raccomandata, e la violazione degli obblighi inerenti al mancato raggiungimento, nell'anno 2020, dell'obiettivo di qualità "j+7" stabilito per la notifica degli atti giudiziari e per gli avvisi di ricevimento 23 L dei medesimi atti giudiziari;

VISTA la nota del 13 dicembre 2021, prot. Agcom n. 482130, con la quale Poste Italiane ha trasmesso la propria memoria difensiva, ove ha richiesto l'archiviazione del procedimento e un'audizione per rappresentare la propria posizione;

CONSIDERATI gli approfondimenti istruttori e giuridici richiesti dal Consiglio nella seduta del 3 marzo 2022, in merito alla qualificazione della pandemia da Covid-19 come causa di forza maggiore avente rilevanza rispetto all'osservanza degli obblighi di qualità in questione da parte di Poste Italiane per l'anno 2020, anche alla luce del contesto internazionale;

CONSIDERATA, alla luce degli approfondimenti svolti, la possibile qualificazione e rilevanza, relativamente all'anno 2020, della pandemia da SARS-Covid quale causa di forza maggiore, tenuto conto delle caratteristiche di imprevedibilità e inevitabilità del relativo impatto, oltre che della sua diretta incidenza negativa sul *network* postale;

RITENUTO, pertanto, che, fermo restando l'obbligo per l'Operatore di rispettare le disposizioni della normativa vigente nell'assolvimento delle prestazioni rientranti nel servizio universale, tuttavia la pandemia può reputarsi, per l'anno 2020, causa di esclusione della responsabilità;

CONSIDERATO che la situazione di fatto del tutto straordinaria, imprevedibile e priva di precedenti verificatasi nel corso dell'anno 2020 postula l'assunzione di decisioni ponderate alla luce del contesto di fatto, anche internazionale, e di diritto;

CONSIDERATO, inoltre, che rimane impregiudicata ogni differente futura valutazione relativamente agli anni 2021 e 2022, pure caratterizzati dalla pandemia, venendo meno l'elemento della imprevedibilità e sussistendo, quindi, l'onere per l'Operatore di dimostrare di avere introdotto ogni cautela organizzativa utile a garantire il rispetto degli obblighi di qualità di servizio universale;

CONSIDERATO che Poste Italiane non si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/1981;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

L'archiviazione del procedimento sanzionatorio, avviato con atto di contestazione n. 13/21/DSP nei confronti della società Poste Italiane S.p.A., con sede legale in viale Europa,190 - 00144 Roma, per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla Parte e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 7 aprile 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE

Laura Aria

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba