



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 143/16/CONS**

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI  
POSTE ITALIANE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 6, COMMA 3,  
DELLA DELIBERA N. 184/13/CONS E DELL'ART. 14, COMMI 2, 3 E 4  
DELLA DELIBERA N. 385/13/CONS, SANZIONABILI AI SENSI DELL'ART.  
21, COMMA 1, DEL D. LGS. 22 LUGLIO 1999 N. 261**

**(PROC. SANZ. N. 04/DISP/2015)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 19 aprile 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"*;

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"*, ed in particolare l'art. 2, comma 4, lett e);

VISTO il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante *"Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici"* convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *"Modifiche al sistema penale"*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"*;

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. 88/16/CONS;

VISTA la delibera 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 n. 293/13/CONS, del 16 aprile 2013, recante *"Definizione dello standard concernente la prevalente vocazione turistica ai fini della rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali nel periodo"*;

VISTA la delibera n. 385/13/CONS, del 20 giugno 2013, recante *"Approvazione, con modifiche, delle condizioni generali di servizio per l'espletamento del Servizio universale postale"*;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”, (di seguito denominato *Regolamento sanzioni*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTO il decreto ministeriale 28 giugno 2007 recante “*Decreto per i nuovi standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi*” (di seguito, il decreto ministeriale);

VISTO il contratto di programma 2009-2011 tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A., approvato con legge 12 novembre 2011, n. 183 (di seguito, il contratto di programma);

VISTE le risultanze istruttorie dell’Ufficio monitoraggio e vigilanza nei mercati del settore postale n. 4/UV/2015/SDG del 29 maggio 2015;

VISTO l’atto di contestazione n. 04/15/DISP del 10 luglio 2015, notificato in data 10 luglio 2015, recante “*Contestazione alla società Poste Italiane S.p.A. per la violazione dell’art. 3, d.m. 28 giugno 2007, dell’art.6 comma 3, della delibera n. 184/13/CONS e dell’art. 14, commi 2,3 e 4, della delibera n. 385/13/CONS, sanzionabili ai sensi dell’art. 21, comma 1, del. lgs. n. 261/1999*”;

VISTA la memoria difensiva della società Poste Italiane pervenuta in data 10 agosto 2015;

VISTA la comunicazione del 26 novembre 2015, alla società Poste Italiane, della sospensione dei termini procedurali per venti giorni ai sensi dell’art. 7, comma 5, allegato A) alla delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014;

VISTA la comunicazione del 18 dicembre 2015, alla società Poste Italiane, della proroga di sessanta giorni dei termini procedurali, ai sensi dell’art. 6, comma 1, allegato A) alla delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014;

VISTA la comunicazione del 26 febbraio 2016, alla società Poste Italiane, della proroga dei termini procedurali per trenta giorni, ai sensi dell’art. 6, comma 1, ultimo periodo, allegato A) alla delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014;

VISTA la nota della Direzione servizi postali del 18 marzo 2016, con la quale si invita Poste Italiane in audizione davanti al Consiglio dell’Autorità, ai sensi dell’art. 10, comma 3, dell’allegato A) alla delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014;

VISTA la memoria conclusiva, inviata dalla società Poste Italiane il 5 aprile 2016, in vista dell’audizione;

SENTITA in audizione la società Poste Italiane in data 7 aprile 2016;

VISTA la nota della società Poste Italiane del 15 aprile 2016;

CONSIDERATO che, allo scopo di garantire, anche durante il periodo estivo, la continuità, la regolarità e l’accessibilità al servizio postale, il decreto ministeriale 28

giugno 2007 prevede che la rimodulazione delle aperture estive, giornaliere ed orarie degli uffici postali, avvenga sulla base di uno specifico piano;

CONSIDERATO che ai sensi dell'art. 4, comma 1, del decreto ministeriale, come richiamato anche dall'art. 5, comma 4, del contratto di programma, sull'attuazione del piano l'Autorità può effettuare verifiche anche avvalendosi di un organismo specializzato indipendente;

CONSIDERATO che le violazioni degli obblighi connessi all'espletamento del servizio postale universale riscontrate nell'ambito dell'attuazione del piano sono sanzionabili, secondo quanto previsto dall'art. 5 del decreto ministeriale, ai sensi dell'articolo 21 del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261;

CONSIDERATO che gli obblighi informativi nei confronti degli utenti sono sicuramente qualificabili come connessi all'espletamento del servizio universale ed anzi rivestono un ruolo fondamentale e imprescindibile, come peraltro generalmente affermato nell'ambito dei servizi di pubblica utilità e specificamente previsto, per il settore postale, dall'art. 6 della direttiva 97/67/CE;

CONSIDERATO altresì che, ai sensi dell'art. 5, comma 3, del contratto di programma, il rispetto delle previsioni del decreto ministeriale 28 giugno 2007 in materia di continuità, regolarità e accessibilità al servizio postale durante il periodo estivo costituisce uno specifico impegno di Poste Italiane in materia di qualità del servizio, impegno la cui attuazione può essere oggetto di verifica da parte di un organismo specializzato indipendente come previsto dall'art. 5, comma 4, del medesimo contratto;

CONSIDERATO che all'organismo specializzato indipendente, ai sensi dell'art. 2, comma 4, *lett e*), del d.lgs. n. 261/1999, possono essere affidate verifiche da effettuare secondo metodologie conformi alle specifiche tecniche applicabili al settore postale;

CONSIDERATO che la società IZI, organismo specializzato indipendente incaricato dall'Autorità, ha effettuato la verifica dell'adempimento degli obblighi scaturenti dalla normativa sopra indicata attraverso la modalità di tipo osservazionale del cliente misterioso, in conformità alla specifica tecnica UNI CEN/TS 15511:2008 applicabile al settore postale per ciò che riguarda la disponibilità delle informazioni agli utenti;

CONSIDERATO, tuttavia, che il campione significativo per la verifica degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale è stato definito a livello nazionale, sebbene sia stata prevista una stratificazione a livello regionale degli uffici postali oggetto di verifica;

CONSIDERATO, pertanto, che le violazioni avrebbero dovuto essere contestate a livello nazionale;

VISTI gli atti del procedimento;

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

### **DELIBERA**

l'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 04/DISP/2015, avviato nei confronti della società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, sia per la violazione dell'art. 14 commi 2, 3 e 4, della delibera n. 385/13/CONS e dell'art. 3 del d.m. 28 giugno 2007, sia per la violazione dell'art. 6 comma 3 della delibera n. 184/13/CONS.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, *lett. b*), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 aprile 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi