



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 161/18/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO NEI
CONFRONTI DI POSTE ITALIANE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART.
21, COMMA 1, DELL'ALLEGATO A ALLA DELIBERA N. 385/13/CONS
(“APPROVAZIONE – CON MODIFICHE - DELLE CONDIZIONI GENERALI
DI SERVIZIO PER L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE
POSTALE”)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 marzo 2018;

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

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 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 decreto legge del 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, e, in particolare, l'art. 21 che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

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. 405/17/CONS;

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*”



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

universale postale”, e, in particolare, l’art. 21, comma 1, dell’allegato A, a norma del quale il recapito degli invii semplici (invii di posta prioritaria, massiva, di prodotti editoriali) “è effettuato mediante immissione in cassette domiciliari (...) oppure mediante consegna al destinatario (...)”;

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;

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”;

VISTA la nota del 7 giugno 2017, con cui il sig. A. Bocchini (di seguito, l’Utente) segnala irregolarità del servizio di recapito effettuato da Poste Italiane S.p.A. (di seguito, Poste Italiane, la Società o la Parte) presso il proprio domicilio;

VISTA la nota del 26 giugno 2017, con cui l’Autorità ha richiesto a Poste Italiane informazioni e chiarimenti in merito al disservizio segnalato;

VISTA la nota del 6 luglio 2017, con cui Poste Italiane ha riscontrato la suddetta richiesta di informazioni;

VISTA la relazione sull’attività preistruttoria del 4 agosto 2017 dell’Ufficio vigilanza e tutela dei consumatori di questa Direzione, che si allega alla presente;

VISTO l’atto di contestazione n. 26/17/DSP, notificato a Poste Italiane in data 6 novembre 2017, e la relazione sulle risultanze preistruttorie di cui alla nota del 21 agosto 2017 ad esso allegata;

VISTA la nota del 6 dicembre 2017, contenente gli scritti difensivi della Parte;

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;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

L’Autorità ha ricevuto la suindicata segnalazione in cui l’Utente lamenta che la propria corrispondenza e quella dei condomini del complesso residenziale sito in via E. Marmorale n. 6 – 82100 Benevento, nel mese di maggio 2017, veniva lasciata incustodita dal portalettere di Poste Italiane presso un locale posto al piano terra.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'Autorità ha chiesto alla Società di fornire informazioni in merito a quanto segnalato e, in risposta a tale richiesta, Poste Italiane ha rappresentato quanto segue:

- molti dei condomini residenti nello stabile costruito al civico in questione non si sono ancora dotati delle cassette domiciliari per il recapito degli invii postali e le poche cassette presenti sono state temporaneamente collocate in una posizione tale da rendere difficoltoso il recapito degli invii postali;
- il portalettere ha ritenuto in buona fede di agevolare gli utenti lasciando la corrispondenza diretta ai condomini privi di cassetta presso l'ufficio vendite della società costruttrice del complesso residenziale, sito al piano terra, evitando così di riportare in ufficio gli invii come inesitati.

Poiché dalle fotografie allegate alla segnalazione risultava che l'Utente si fosse dotato di una cassetta domiciliare con indicato il suo nominativo, situata in un luogo esterno e accessibile, si è ritenuto che la mancata immissione della sola corrispondenza destinata all'Utente nella relativa cassetta domiciliare, in violazione del citato art. 21, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 385/13/CONS, costituisca una violazione degli obblighi di servizio universale sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 1, del d. lgs. n. 261/1999.

2. Deduzioni difensive

Nelle proprie memorie Poste Italiane respinge integralmente quanto le è stato contestato, richiedendo l'archiviazione del procedimento. Si riportano di seguito in forma sintetica i principali punti degli scritti difensivi rilevanti ai fini della definizione del procedimento.

La Parte svolge un'approfondita ricostruzione della disciplina in materia di recapito degli invii postali, di cui alla citata delibera n. 385/13/CONS, evidenziando, oltre alla previsione del citato art. 21, di cui le è stata contestata la violazione, anche le norme in tema di: cassette domiciliari¹, distribuzione presso l'ufficio postale²; indirizzo e confezionamento degli invii³; indirizzo inesistente, inesatto o insufficiente⁴.

¹ Ai sensi dell'art. 22 dell'allegato A alla delibera n. 385/13/CONS:

"1. Il recapito degli invii semplici è effettuato in apposite cassette accessibili al portalettere installate dal destinatario a proprie spese. La forma e le dimensioni della cassetta e l'apertura devono risultare tali da consentire di introdurre gli invii senza difficoltà.

2. I titolari di cassette non conformi alle caratteristiche e dimensioni provvedono ai necessari adattamenti. In mancanza, il ritiro dell'invio avverrà presso l'ufficio postale o di distribuzione previo avviso, con le modalità di cui all'art. 25.

3. Le cassette devono recare, ben visibile, l'indicazione del nome di chi ne fa uso. In mancanza l'invio è restituito al mittente, ove individuabile ai sensi del successivo articolo.

4. Le cassette devono essere collocate al limite della proprietà, sulla pubblica via o comunque in luogo liberamente accessibile, salvi accordi particolari con l'ufficio postale di distribuzione.

5. Negli edifici plurifamiliari, nei complessi formati da più edifici e negli edifici adibiti a sede d'impresa, le cassette devono essere raggruppate in un unico punto di accesso".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società evidenzia, quindi, anche sulla base di documentazione fotografica, la situazione di difficoltà in cui si svolge l'attività di recapito sia, in generale, degli invii indirizzati ai condomini del complesso residenziale in cui abita l'Utente, sia, in particolare, degli invii indirizzati a quest'ultimo.

All'indirizzo indicato dall'Utente si trova un complesso residenziale composto da cinque edifici con otto portoni di ingresso. Non tutti i condomini dispongono di una cassetta domiciliare. Le cassette domiciliari, ove presenti, non sono raggruppate in un unico punto di accesso (come previsto dall'art. 23, comma 5 della delibera 385/13/CONS), ma dislocate presso ciascun edificio e ubicate in alcuni casi all'interno dell'edificio (contrariamente a quanto prescritto dal comma 4 del medesimo articolo). Ci sono, poi, cassette postali contrassegnate da nominativi poco visibili (contrariamente a quanto prescritto dal comma 3 del medesimo articolo).

Data l'assenza di condizioni idonee a garantire il regolare espletamento del servizio di recapito, e pur essendo onere dei destinatari degli invii assicurare la corretta installazione di cassette domiciliari rispondenti ai requisiti imposti dalla normativa di settore, la Società, a giugno 2017, ha contattato l'amministratore del condominio al fine di superare le criticità evidenziate (utilizzando un recapito indicato in un avviso affisso all'ingresso dello stabile).

² Ai sensi dell'art. 25 dell'allegato A alla delibera n. 385/13/CONS:

“1. Gli invii postali che non è possibile recapitare all'indirizzo indicato possono essere ritirati presso l'ufficio postale e in altro centro di distribuzione dal destinatario o dalle persone a ciò abilitate dallo stesso o dalla normativa vigente entro i termini di giacenza indicati nell'articolo successivo. L'addetto alla consegna presso l'ufficio postale o il centro di distribuzione accerta l'identità di chi si presenta per il ritiro.

2. In particolare, la consegna degli invii postali avviene presso l'ufficio postale e i centri di distribuzione qualora:

a) sussistano oggettive difficoltà che comportano speciali aggravii o pericoli per il portafornitore; gli invii restano a disposizione presso l'ufficio postale o il centro di distribuzione. In alternativa alla modalità di distribuzione di cui al comma precedente, Poste italiane provvede a una diversa collocazione delle cassette postali o adotta gli accorgimenti necessari a consentire la regolare distribuzione degli invii;

b) la cassetta domiciliare manchi, non sia idonea o conforme alle prescrizioni o agli accordi di cui all'articolo 22.

Nei casi che precedono, il destinatario riceve una sola volta l'avviso che indica l'ufficio postale o il centro di distribuzione presso il quale resta in giacenza tutta la corrispondenza che non è possibile recapitare a domicilio”.

³ Ai sensi dell'art. 10 dell'Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS:

“1. Ai fini dell'accettazione degli invii postali presso i punti di accesso alla rete postale è necessario che il mittente indichi in modo chiaro e completo l'indirizzo del destinatario, e precisamente: nome e cognome, via, piazza o altro; numero civico (scala ove necessario per l'individuazione del punto di recapito); località e codice di avviamento postale esatto.

(...)

3. Qualora l'indirizzo non sia completo ed esatto, Poste italiane non garantisce la corretta esecuzione del recapito. In tal caso, si applica quanto previsto dall'art. 23”.

⁴ Ai sensi dell'art. 23, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS, *“Gli invii con indirizzo inesatto o insufficiente vengono recapitati quando risulti possibile individuare il destinatario in modo certo”.*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Peraltro, in mancanza di iniziative da parte dei diretti interessati alla regolarizzazione delle cassette domiciliari, le difficoltà si sarebbero aggravate in occasione della sostituzione del portalettere di zona, avvenuta proprio nel periodo indicato nella segnalazione dell'Utente.

La Società sostiene, inoltre, che il portalettere, non potendo procedere all'immissione della corrispondenza nelle cassette domiciliari, avrebbe disposto gli invii presso l'ufficio vendite della società costruttrice del complesso residenziale (raggruppandoli e disponendoli ordinatamente su di un tavolo, come risulta dal materiale fotografico agli atti) non di propria iniziativa, ma su indicazione di alcuni condomini.

Con riguardo specifico alla corrispondenza dell'Utente la Società sottolinea (producendo prova fotografica) come l'indirizzo presente sugli invii fosse insufficiente, per mancata indicazione del numero di isolato e della scala, informazioni che, ai sensi dell'art. 10, comma 1 e 2 della citata delibera n. 385/13/CONS, sono necessarie affinché l'indirizzo possa considerarsi esatto e completo e, dunque, affinché Poste Italiane possa garantire la corretta esecuzione del recapito.

A riprova della circostanza di come l'Utente non abbia compreso l'importanza di indicare in modo completo il proprio indirizzo – soprattutto in caso di complessi residenziali con più isolati ed edifici, tutti rispondenti ad un unico civico – la Società evidenzia come lo stesso abbia omissso l'indicazione dell'isolato e della scala anche nelle sue segnalazioni all'Autorità.

Con riguardo, poi, alla cassetta domiciliare intestata all'Utente, Poste Italiane evidenzia quanto segue:

- come le cassette domiciliari degli altri condomini, anche quella intestata all'Utente non è raggruppata in un unico punto d'accesso come espressamente previsto dall'art. 22, comma 5 della delibera n. 385/13/CONS, in caso di “*edifici plurifamiliari*” e “*complessi formati da più edifici*”;
- come le cassette domiciliari degli altri condomini, anche quella intestata all'Utente risulta temporaneamente appoggiata sul corrimano di una scalinata e non, invece, propriamente installata secondo quanto previsto dalle disposizioni regolamentari in tema di posizionamento e requisiti delle cassette di domiciliari.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Alla luce degli elementi informativi e del materiale fotografico che Poste Italiane ha prodotto nel corso del procedimento in relazione alla mancanza di condizioni idonee allo svolgimento dell'attività di recapito (sia in generale, con riferimento all'intero complesso residenziale, sia, in particolare, con riferimento all'Utente), risulta accertato



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che la cassetta domiciliare dell'Utente non fosse regolarmente installata. In particolare, essa non risulta posizionata in un unico punto di accesso insieme alle cassette degli altri condomini del medesimo complesso residenziale, come prescritto dall'art. 22, comma 5, dell'allegato A alla delibera n. 385/13/CONS.

Inoltre, risulta accertato, per gli invii indirizzati all'Utente di cui è stata acquisita copia nel corso del procedimento, che l'indirizzo non contiene l'indicazione della scala, elemento espressamente prescritto per la completezza dell'indirizzo (art. 10, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 385/13/CONS).

In considerazione di ciò, la mancata immissione da parte del porta lettere della corrispondenza indirizzata all'Utente nella cassetta a lui intestata non configura una violazione dell'art. 21, comma 1 della delibera n. 385/13/CONS. Infatti, per espressa previsione di legge, l'obbligo di Poste Italiane di recapitare gli invii semplici attraverso immissione nella cassetta domiciliare intestata al destinatario (obbligo che si è assunto violato nell'atto di contestazione che ha dato avvio al presente procedimento) non sussiste ove il destinatario degli invii non abbia provveduto alla regolare installazione della propria cassetta domiciliare (art. 25, comma 2, lett. b) dell'allegato A alla delibera n. 385/13/CONS), né sussiste ove l'indirizzo apposto sull'invio sia incompleto (art. 10, comma 3, dell'Allegato A alla delibera n. 385/13/CONS).

Resta inteso, peraltro, in via generale, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 22, comma 2 della delibera n. 385/13/CONS, che i titolari di cassette non conformi alle caratteristiche prescritte provvedono ai necessari adattamenti e che, in mancanza di tali adattamenti, il ritiro degli invii avviene presso l'ufficio postale.

RITENUTO che, per le motivazioni sopra espresse, non risulta accertata la violazione contestata a Poste Italiane;

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. È archiviato il procedimento sanzionatorio avviato con contestazione n. 26/17/DSP nei confronti della società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, concernente la violazione dell'art. 21, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 385/13/CONS.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, *lett. b)*, del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo del 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 comunicata alla Parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi