



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 187/16/CONS**

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI  
POSTE ITALIANE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 3, COMMI 1, 5  
LETT. B) E 8 LETT. D), D. LGS. N. 261/1999 E DELL'ART. 8 COMMA 4,  
DELIBERA N. 483/14/CONS  
(PROC. SANZ. N. 8/15/DISP)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 19 maggio 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"*;

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. 410/14/CONS del 29 luglio 2014, recante *"Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni"*, (di seguito *Regolamento sanzioni*), come modificato dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 631/15/CONS del 18 novembre 2015, recante *"Ordinanza ingiunzione alla società Poste Italiane S.p.A. per la violazione degli obblighi in materia di continuità nella prestazione del servizio universale (art.3, commi 1, 5 lett. b), comma 8, lett. d) d.lgs. 22 luglio 1999, n. 261)"*;

VISTE le risultanze preistruttorie del 25 settembre 2015 (UV/P-ISTR/MM) recanti *"Chiusure anomale degli uffici postali di Marcellina- Poste Italiane S.p.A. nella provincia di Messina-Mentana, fraz. Castelchiodato nell'anno 2015"*;

VISTO l'atto di contestazione n. 08/15/DSP del 6 novembre 2015, notificato in data 6 novembre 2015, recante “*Contestazione alla società Poste Italiane S.p.A. della violazione degli obblighi di continuità nella prestazione del servizio universale (art. 3, commi 1, 5 lett. b) e comma 8 lett. d) d. lgs. 261/1999*), con riferimento alla chiusura dell'UP di Marcellina per il periodo 8 giugno - 7 luglio 2015 e dell'UP di Mentana fraz. Castelchiodato per il periodo 25 maggio - 13 giugno 2015 e per non aver avvisato in entrambi i casi con congruo anticipo l'utenza, violando l'art. 8, comma 4 delibera n. 413/14/CONS;

VISTA la nota della Direzione Servizi Postali del 29 marzo 2016, prot. n. 14226, trasmessa mediante PEC alla Società Poste Italiane S.p.A., con la quale si comunica la proroga dei termini procedurali per 60 giorni ai sensi dell'art. 6, comma 1, primo periodo, allegato A) alla delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014, così come successivamente modificato;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Il fatto e la contestazione**

Il 6 novembre 2015 con l'atto di contestazione n. 08/15/DSP l'Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio a carico di Poste Italiane S.p.A., in relazione alla chiusura di n. 2 uffici postali nella provincia di Roma (Mentana-fraz. Castelchiodato e Marcellina) nel periodo rispettivamente 25 maggio – 13 giugno 2015 e 8 giugno-7 luglio 2015 e per non aver avvisato con congruo anticipo di tale evenienza la clientela ai sensi dell'art. 8 comma 4 delibera n. 413/14/CONS;

### **2. Deduzioni difensive**

La Società risponde con una memoria difensiva pervenuta in data 9 dicembre 2015.

Nelle proprie difese non contesta la sussistenza dei fatti oggetto dell'atto di contestazione ed in particolare la chiusura dei suddetti uffici postali per lavori di manutenzione e infrastrutturali, in quanto tali lavori sono avvenuti in costanza di un provvedimento della A.S.L. competente. Contesta, invece, la mancata informazione alla clientela in tempi congrui in quanto le suddette chiusure erano state comunque riportate in appositi avvisi alla clientela con l'indicazione del periodo di chiusura e degli uffici postali limitrofi aperti con i rispettivi orari di apertura.

In merito alla contestazione per la violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* d. lgs. n. 261/1999 d.lgs. 261/1999 per la chiusura degli uffici postali suddetti, la Società evidenzia come la contestazione non assuma la circostanza che i suddetti lavori infrastrutturali e di manutenzione dovessero ritenersi necessari con una chiusura temporanea dei locali a seguito di un obbligo di adeguamento delle postazioni di lavoro dei dipendenti prevista dalla locale ASL competente (gli appositi

verbali sono stati peraltro trasmessi alla competente Direzione dell'Autorità nel corso del procedimento).

I lavori richiesti dalla A.S.L. competente ed eseguiti dalla Società risultano assai complessi e portano ad escludere l'irresponsabile negligenza della stessa nel trascurare gli ambienti di lavoro. In considerazione della tipologia e del tenore di interventi effettuati, la Società non ha potuto evitare la chiusura degli uffici né tantomeno circoscrivere tale chiusura limitatamente ad alcuni giorni, tenendo conto sia del tempo necessario allo svolgimento dei lavori, sia del tempo necessario a rendere di nuovo operativo l'ufficio, una volta conclusi gli stessi.

L'operatività dei due uffici postali chiusi è stata trasferita rispettivamente all'U.P. di Mentana (capoluogo) ed a quello di Palombara Sabina (capoluogo), entrambi aperti 6 giorni a settimana

Inoltre non vi era la possibilità di affittare locali già strutturati nelle due località per tempi così ridotti né impiegare uffici postali mobili, i quali non potevano essere allestiti nei contesti in questione sia perché gli stessi hanno solo due sportelli (ben inferiori alla bisogna della clientela dei rispettivi uffici), sia perché dato il limitatissimo spazio non è possibile per gli addetti operare negli stessi per tempi prolungati, anche in relazione alle prescrizioni del decreto n. 81/2008 in tema di salute e di sicurezza sui luoghi di lavoro, sia perché non hanno postazioni attrezzate con tutti gli apparati di sportello e le relative dotazioni di sicurezza.

Le contestazioni in merito alla violazione degli obblighi informativi verso l'Autorità risultano infondati. La disposizione a fondamento di tale obbligo (delibera n. 413/14/CONS, art. 8, comma 4), infatti, prescrive che le chiusure e le variazioni dell'orario di apertura dei locali aperti al pubblico siano comunicate agli utenti tempestivamente e con congruo anticipo mediante avviso affisso in prossimità dell'accesso ai locali che indichi: la causa della chiusura o della variazione di orario, la sua prevedibile durata e i locali più vicini con i relativi orari di apertura. La Società evidenzia come per chiusure temporanee degli Uffici postali la normativa vigente non fissi termini di preavviso verso la clientela, ma ne evidenzia una loro tempestiva comunicazione e una congruità temporale, che può essere ritenuta rispettata ragionevolmente effettuando le comunicazioni della chiusura almeno 10 giorni prima della stessa.

In conclusione, la Società ha respinto tutte le contestazioni mosse in merito alla violazione del principio di continuità nell'erogazione del servizio postale universale.

È stata altresì respinta la contestazione in merito alla presunta violazione di obblighi informativi in tempi congrui verso la clientela, in quanto un termine congruo per le comunicazioni può ben ritenersi quello di 10 giorni prima della chiusura, termine entro il quale la Società ha effettuato le comunicazioni alla clientela.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

Oggetto del presente procedimento sanzionatorio sono sia le violazioni relative all'obbligo di assicurare la continuità del servizio (dell'art. 3, commi 1, 5 *lett. b*), e 8 *lett. d*), d.lgs. n. 261/1999) sia le violazioni relative all'obbligo di informare la clientela (art. 8, comma 4, delibera n. 413/14/CONS).

La Società nel corso del procedimento sanzionatorio ha proposto argomentazioni e rilievi che riguardano l'obbligatorietà della chiusura dei suddetti uffici postali per lavori di manutenzione e infrastrutturali, in quanto tali lavori sono avvenuti in costanza di provvedimenti della A.S.L. competente, che dava termini puntuali per l'adeguamento delle postazioni lavorative e delle misure igieniche necessarie al fine dell'operatività dei locali.

Si conviene con la Società sulla complessità dei lavori infrastrutturali richiesti dalla A.S.L. competente e sulla necessità della chiusura degli uffici in questione per l'urgenza ed indifferibilità dei lavori infrastrutturali richiesti dalla competente autorità amministrativa sanitaria, nonché sulla difficoltà nel caso di specie dell'impiego di uffici postali mobili.

Inoltre l'operatività degli uffici postali chiusi è stata trasferita in uffici postali dello stesso comune o di comuni limitrofi, peraltro aperti sei giorni a settimana.

Infine si conviene con la Società, la quale invoca l'archiviazione del procedimento per quanto riguarda la mancata informativa alla clientela con congruo anticipo mediante avviso affisso in prossimità dell'accesso ai locali, in quanto il termine di 10 giorni prima della chiusura può ritenersi un termine ragionevolmente congruo per le chiusure non rientranti in una apposita programmazione;

RITENUTO che il comportamento posto in essere dalla Società non possa configurare le violazioni relative all'obbligo di assicurare la continuità del servizio (dell'art. 3, commi 1, 5 *lett. b*, e 8 *lett. d*, d.lgs. n. 261/1999) in quanto la chiusura degli uffici postali suddetti è avvenuta in entrambe le fattispecie in ossequio a provvedimenti prescrittivi dalla A.S.L. competente, peraltro prodotti nel corso del procedimento e che non era possibile l'impiego, nelle fattispecie in questione, di uffici postali mobili;

RITENUTO, altresì, che il comportamento posto in essere dalla Società non possa configurare la violazione dell'art. 8, comma 4, delibera n. 413/14/CONS in entrambe le fattispecie;

VISTI gli atti del procedimento istruttorio;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, 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. 08/15/DSP del 6 novembre 2015 nei confronti della società Poste Italiane S.p.A., con sede in Roma, viale Europa n. 175, per quanto riguarda le violazioni dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)*, d. lgs. n. 261/1999 per i seguenti uffici postali: 1) l'UP di Mentana, fraz. Castelchiodato; 2) l'UP di Marcellina;

2. È archiviato il procedimento sanzionatorio avviato con contestazione n. 08/15/DSP del 6 novembre 2015 nei confronti della società Poste Italiane S.p.A., con sede in Roma, viale Europa n. 175, per quanto riguarda le violazioni dell'art. 8, comma 4, delibera n. 413/14/CONS per i seguenti uffici postali: 1) l'UP di Mentana, fraz. Castelchiodato; 2) l'UP di Marcellina;

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi degli art. 29 e 135 comma 1, *lett. b)*, Codice del processo amministrativo (d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 d.P.R. 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

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

Napoli 19 maggio 2016

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Francesco Posteraro

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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