



DELIBERA N. 255 /19/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE A POSTE ITALIANE S.P.A. PER LA
VIOLAZIONE DELL'ART. 3, COMMI 1, 5 LETT. B) E 8 LETT. D) DEL**

D. LGS. N. 261/1999

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 25 giugno 2019;

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) e, in particolare, i seguenti articoli:

- art. 3, comma 1, a norma del quale il servizio universale è fornito “*permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane*”,

- art. 3, comma 5, lett. b), a norma del quale il servizio universale “*è prestato in via continuativa per tutta la durata dell'anno*”,

- art. 3, comma 8, lett. d), a norma del quale il servizio universale risponde alla necessità di “*fornire un servizio ininterrotto, salvo casi di forza maggiore*”,

- art. 3, comma 11, lett. a), a norma del quale, tra i criteri in base ai quali è effettuata la designazione del fornitore del servizio universale, vi è la “*garanzia della continuità della fornitura del servizio universale in considerazione del ruolo da questo svolto nella coesione economica e sociale*”;

VISTO il decreto del Ministero dello sviluppo economico del 7 ottobre 2008, recante “*Criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica*” (di seguito, DM 7 ottobre 2008);

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 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 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 delibera 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 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

VISTO l'atto di contestazione n.4/19/DSP, notificato a Poste Italiane in data 15 marzo 2019;

VISTA la memoria difensiva di Poste Italiane del 12 aprile 2019;

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

In riscontro ad una richiesta degli Uffici dell'Autorità, Poste Italiane ha indicato gli uffici postali che durante il periodo dal 17 settembre al 31 dicembre 2018 sono stati interessati da chiusure non programmate, a causa di assenza improvvisa di personale.

È stata conseguentemente contestato a Poste Italiane il mancato rispetto degli obblighi connessi alla fornitura del servizio universale per la violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione dei servizi sancito dall'art. 3, commi 1, 5 *lett. b)* e 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999.

In particolare, sono state contestate a Poste Italiane le seguenti 14 condotte violative:

1. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di “Migliuso” nella giornata del 10 novembre 2018;

2. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Concerviano" nella giornata lavorativa del 24 dicembre 2018;
3. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Fiamignano" nella giornata del 22 ottobre 2018;
4. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Marcetelli" nella giornata del 28 dicembre 2018;
5. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Posta" nella giornata del 24 dicembre 2018;
6. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Vacone" nella giornata del 22 ottobre 2018;
7. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Campiglione Fenile" nella giornata del 27 dicembre 2018;
8. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Re" nella giornata del 15 ottobre 2018;
9. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Arzana" nella giornata del 15 dicembre 2018;
10. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Coldrano" nella giornata del 27 dicembre 2018;
11. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Martello" nella giornata del 28 dicembre 2018;
12. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di Nova Ponente" nella giornata del 19 settembre 2018;
13. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Salorno" nella giornata del 18 settembre 2018;
14. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Tubre" nella giornata del 20 settembre 2018;

2. Deduzioni difensive

Nella propria memoria Poste Italiane respinge integralmente quanto le è stato contestato, richiedendo sostanzialmente l'archiviazione del procedimento e, in via subordinata, di considerare le 14 condotte violative riconducibili, quale responsabilità gestionale della Società, ad un'unica condotta violativa, con conseguente applicazione di un'unica sanzione. Il contenuto degli scritti difensivi si articola nei punti di seguito sintetizzati.

a) In merito alla presunta violazione dell'art. 3 c. 5 lett. b) e c. 8 lett. d) del D.lgs.261/99

Ad avviso di Poste Italiane, le condotte oggetto di contestazione - ovvero chiusure temporanee di singoli uffici postali dovute ad assenza improvvisa del personale - non possono di per sé configurare una violazione del principio di continuità nell'erogazione del servizio postale universale. Al riguardo la società richiama le argomentazioni già illustrate in precedenti memorie difensive, presentate nell'ambito di analoghi procedimenti sanzionatori (procedimenti sanzionatori avviati con contestazioni nn. 6/17/DSP, 19/17/DSP, 23/17/DSP, 5/18/DSP, 14/18DSP, 16/18/DSP e 18/18/DSP).

In particolare, la Società sostiene che la chiusura non programmata di un ufficio postale, causata da improvvisa assenza di personale, non costituisca automatica violazione della normativa postale in tema di obblighi di continuità nell'erogazione del servizio universale, dovendosi, a tal fine anche considerare:

- la particolare configurazione della rete che, essendo presente anche in aree remote e disagiate del territorio nazionale, è caratterizzata da un'elevata presenza di uffici monoperatore concentrati in specifiche aree del territorio nazionale;

- la ponderazione quantitativa del fenomeno, al fine di valutare la responsabilità della società nella gestione delle risorse applicate presso gli uffici postali.

b) In merito all'inapplicabilità della sanzione di cui all'art. 21 D.lgs. n. 261/99 per disservizi verso gli utenti.

La Società osserva che il Legislatore ha distinto il mancato rispetto degli obblighi del servizio universale dai meri disservizi arrecati agli utenti nello svolgimento dello stesso, prevedendo, in caso di violazione, per i primi un sistema di responsabilità, con applicazione delle relative sanzioni (ex art 21 D.lgs. 261/99) e, per i secondi, un sistema di responsabilità verso gli utenti (ex art. 14 del D.lgs 261/99).

Pertanto, non sarebbe conforme al quadro normativo di riferimento la configurazione della mancata apertura di una giornata di uffici postali come violazione di un obbligo del servizio universale.

Al riguardo, evidenzia che il "*Regolamento in materia di sanzioni amministrative e impegni*" (Allegato A alla delibera 581/15/Cons) riconosce agli utenti di segnalare eventuali violazioni della normativa di settore e prevede che, a seguito di tali segnalazioni, l'Autorità effettui una "*aggregazione*" delle stesse al fine di "*procedere*

ad una valutazione d'insieme e alla individuazione delle condotte più rilevanti ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, anche in considerazione, della gravità e attualità della violazione e della diffusione della condotta emergente dalle singole segnalazioni [...]”(art.4,c.6).

Pertanto, ai fini dell'avvio di un procedimento sanzionatorio assumerebbero rilevanza l'entità numerica, la gravità nonché la diffusione delle segnalazioni ricevute.

La Società, inoltre, evidenzia che nella fornitura di servizi postali sarebbe, per la presenza della componente umana, fisiologico il verificarsi di disservizi, a fronte dei quali, l'ordinamento prevede specifici strumenti di tutela.

Poste Italiane, infine, rileva come l'applicazione del sistema sanzionatorio previsto dall'art 21 D.lgs 261/99 sarebbe uno strumento sproporzionato rispetto ai disservizi provocati agli utenti, anche in relazione alla circostanza che la reiterazione di tali violazioni potrebbe comportare la sospensione o revoca del servizio universale.

c) In merito all'efficacia della procedura gestionale adottata da Poste per la sostituzione delle risorse assenti.

La Società fa presente come la cd. procedura di distacco costituisca il “meccanismo ordinario di sostituzione/supplenza” predisposto sulla base dell'esperienza gestionale maturata, al fine non solo di assicurare, in caso di assenza improvvisa di personale, l'apertura dell'ufficio postale interessato, ma anche di potenziare il personale in servizio negli uffici in base all'afflusso di clientela

La procedura di distacco, ad avviso di Poste Italiane, si sarebbe dimostrata nel tempo adeguata a soddisfare le esigenze di sostituzione del personale, secondo criteri di ragionevolezza prevedibilità ed efficienza.

In particolare, le difficoltà sarebbero legate alla necessità di reperire, nel più breve tempo possibile dalla notizia dell'assenza improvvisa dell'unica risorsa addetta all'ufficio, un sostituto con funzioni di responsabile (in grado, cioè, di procedere all'apertura al pubblico dell'ufficio) e dotato di un mezzo di trasporto proprio (in caso di uffici ubicati in zone remote difficilmente raggiungibili con mezzi di trasporto pubblico).

Le difficoltà rappresentate risulterebbero ancora più complesse da gestire in contesti territoriali caratterizzati da una rilevante incidenza di uffici monoperatore (oltre 4000 sul territorio nazionale), ed in particolari periodi dell'anno nei quali si verifica una fisiologica riduzione del personale, connessa con la programmazione delle ferie (periodo estivo e periodo natalizio).

Con riguardo, invece, alle chiusure di uffici con più operatori, la Società sottolinea come soltanto la risorsa di personale avente funzioni di Responsabile possa effettuare le operazioni di apertura dell'ufficio: pertanto, potrebbe essere accaduto che, pur essendo presente un'altra risorsa, questa non abbia potuto garantire l'apertura al pubblico in quanto priva delle necessarie competenze e responsabilità.

Relativamente ai casi di specie, Poste Italiane fa presente che non appena avuta notizia dell'evento impeditivo riguardante il direttore dell'UP interessato, avrebbe attivato la procedura di distacco, ma non sarebbe riuscita a reperire la sostituzione.

Inoltre, la Società sottolinea, poi, come 12 delle 14 fattispecie oggetto di contestazione riguardino uffici monoperatore, per i quali la gestione delle assenze improvvise risulta, in concomitanza con alcune circostanze, oggettivamente difficoltoso.

Per quanto concerne i 2 uffici non monoperatore, la società ha rappresentato quanto segue:

L'ufficio di Arzana dal 13 al 31 dicembre 2018 ha ceduto la seconda risorsa applicata presso lo stesso all'ufficio di Talana (base C-monoperatore), al fine di assicurare l'apertura di tale ufficio.

In quest'ultimo ufficio a causa di un evento criminoso subito in data 1° dicembre 2018, il DUP monoperatore è risultato assente.

Presso l'ufficio di Salorno, nella giornata d'improvvisa assenza del DUP per malattia, risultava assente per malattia anche l'operatore di sportello.

Poste Italiane evidenzia che nel periodo di riferimento 17 settembre- 31 dicembre 2018, i distacchi registrati nei sistemi aziendali esclusivamente verso UP monoperatori, al fine di allocare il personale in modo coerente ai flussi di traffico e alle assenze programmate nonché a quelle impreviste, sono stati oltre 55.000. Tale dato dimostrerebbe l'efficacia della procedura adottata, che avrebbe consentito di circoscrivere le anomalie in questione ad un numero marginale e fisiologico.

La Società afferma, infine, che una gestione delle risorse che sovrastimasse, rispetto alla consueta operatività degli uffici postali, il fabbisogno di personale applicato, al fine di sopperire in qualsiasi circostanza a possibili assenze improvvise, inciderebbe in maniera significativa sui costi del personale e, in definitiva sull'onere del servizio universale, rivelandosi inefficiente.

d) Marginalità e fisiologicità del fenomeno oggetto di contestazione: Irrilevanza delle condotte contestate a fini sanzionatori.

La Società ritiene che la casistica oggetto del procedimento rappresenti un fenomeno assolutamente marginale, considerando:

- che gli uffici in questione sono 14 su un totale di circa 12.800 uffici, di cui oltre 4 mila monoperatore;

- che nel periodo in esame (dal 17 settembre – 31 dicembre 2018), le giornate di chiusura improvvisa sono 14, su un totale di 1.032.660 giornate di servizio erogate.

In particolare, secondo le elaborazioni di Poste Italiane, le chiusure oggetto del procedimento rappresenterebbero lo 0,001% del totale delle giornate di apertura nel periodo di riferimento nell'intero territorio nazionale (pari a 1.032.660). Tale dato, ad avviso di Poste Italiane evidenzerebbe l'efficienza delle misure organizzative

predisposte per la gestione delle risorse degli uffici nei casi di assenza improvvise di personale.

La Società inoltre sostiene che considerata la composizione della rete, la sua capillarità e l'elevata concentrazione di uffici monoperatore in alcune aree territoriali, sarebbe oggettivamente impossibile annullare gli effetti di assenze improvvise di personale sull'orario di apertura al pubblico degli uffici.

Per quanto concerne l'informativa verso la clientela e/o le Istituzioni locali, Poste Italiane asserisce che si sarebbe attivata per fornire tempestiva informativa dell'improvvisa chiusura nella quasi totalità dei casi, mediante appositi avvisi affissi presso gli UP interessati e in qualche caso, anche per le vie brevi, con informativa al Sindaco del Comune.

In ogni caso, la Società sostiene che comunque sarebbe stata assicurata la continuità del servizio, in quanto la capillarità della rete di Poste Italiane consentirebbe alla clientela di usufruire del servizio presso un altro ufficio ubicato nelle vicinanze di quello interessato dall'evento della chiusura.

e) Inapplicabilità del cumulo materiale delle sanzioni. Violazione delle “Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie” Allegato A alla Delibera 265/15/Cons.

La Società ritiene che ricorrano i requisiti della contestualità della condotta e dell'unicità degli effetti per l'applicazione del cumulo giuridico delle sanzioni, richiamando, al riguardo, l'art 8 della legge 689/81 e le linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie, emanate dall'Autorità (all. A alla delibera 265/15/Cons). La Società osserva che in caso di molteplici violazioni, l'azione/omissione può considerarsi unica se le condotte sono geneticamente collegabili tra loro e riferite ad un preciso arco temporale entro il quale si sarebbero esauriti i relativi effetti.

Pertanto, nel caso di specie, la violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale avrebbe dovuta essere ricondotta da un'unica contestazione.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Non si ritengono fondate le argomentazioni della Società volte a dimostrare che in relazione alle chiusure di uffici postali oggetto di contestazione non vi sia violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale.

Con riguardo alle argomentazioni difensive di cui al punto 2, lett. a) e b) , si osserva come la chiusura non programmata di uffici postali a causa di improvvisa assenza del personale sia già stata in passato più volte sanzionata da questa Autorità come violazione da parte di Poste Italiane dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale.

Si richiamano, a mero titolo esemplificativo, la delibera n. 454/17/CONS, del 5 dicembre 2017, 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) presso alcuni uffici postali*”, e la delibera n. 631/15/CONS, recante “*Ordinanza ingiunzione alla società Poste Italiane 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), del d.lgs. 22 luglio 1999, n. 261)*”.

Il TAR Lazio ha respinto il gravame proposto da Poste Italiane per l’annullamento della delibera n. 631/15/CONS (TAR Lazio, Sez. II, sentenza n. 11023/2016) e il Consiglio di Stato ha respinto l’appello successivamente proposto dalla Società (Cons. St, sez. VI, sentenza n. 00906/2018).

Come noto, spetta all’Autorità, attraverso l’adozione di provvedimenti di natura regolatoria, “*la fissazione dei criteri di ragionevolezza funzionali alla individuazione dei punti del territorio nazionale necessari a garantire una regolare ed omogenea fornitura del servizio*” (art. 2, comma 4, lett. c) del d.lgs. n. 261/1999).

Tali criteri vanno definiti in relazione alla missione che il servizio universale è tenuto ad assolvere e ai principi che devono correlativamente conformare l’attività del fornitore, tra i quali, il rispetto delle esigenze essenziali, l’offerta di un trattamento identico agli utenti che si trovano in condizioni analoghe, la fornitura di un servizio ininterrotto, salvo casi di forza maggiore, l’aderenza del servizio all’evolversi delle esigenze dell’utenza e del contesto tecnico, economico e sociale.

Il fornitore del servizio universale è tenuto al puntuale adempimento di tali obblighi, della cui violazione è chiamato a rispondere attraverso lo specifico sistema di sanzioni amministrative previsto dall’articolo 21, comma 1, del D.lgs 261/99.

Giova evidenziare, inoltre, nei casi di specie non si determinano solo disservizi a carico singoli utenti, ma vi è un’interruzione nella fornitura di un servizio d’interesse generale, qual è quello postale, per intere comunità.

Si osserva, altresì, che sotto un profilo generale, l’attività di vigilanza e il conseguente potere sanzionatorio sono esercitati d’ufficio. Tale principio è riaffermato nel regolamento dell’Autorità che disciplina la procedura in materia di sanzioni (citata delibera n. 581/15/CONS). Pertanto, l’Autorità può procedere a verificare il rispetto della normativa di settore indipendentemente da eventuali segnalazioni. In presenza di segnalazioni è escluso, peraltro, che il procedimento sanzionatorio possa essere attivato ad istanza di parte.

Da ultimo, si rileva che, in linea generale, si potrebbe anche convenire sulla non perfetta coerenza del sistema di sanzioni ex art 21 D.Lgs 261/99 rispetto ai disservizi provocati dalla chiusura di un ufficio postale, ritenendo, per tali fattispecie, forse più adeguata l’introduzione di un sistema di penali da applicarsi all’esito di verifiche sull’attività gestionale di Poste Italiane in un determinato arco temporale. Sistema di

penali che, tuttavia, è bene ricordarlo, è stato espunto dall'ultimo contratto di programma, nonostante il parere negativo dell'Autorità.

Con riguardo alla procedura gestionale di cui al punto 2, *lett. c)*, si sottolinea come essa non contempra soluzioni specifiche né per assicurare l'operatività degli uffici monoperatore, per i quali, come dalla stessa Poste Italiane rimarcato, la gestione delle assenze improvvise di personale risulta particolarmente difficoltosa, né per far fronte alla fisiologica riduzione del personale (connessa alla programmazione delle ferie nel periodo estivo e nel periodo natalizio), che caratterizza il periodo da settembre a dicembre 2018. Data la consolidata esperienza gestionale, Poste Italiane avrebbe potuto/dovuto approntare soluzioni organizzative finalizzate a prevenire situazioni di assenza improvvisa del personale diligentemente prevedibili, secondo il metro di un consolidato *id plerumque accidit*.

Tutti i servizi di interesse generale (e, in particolare, quelli rientranti nell'ambito del servizio universale) sono erogati attraverso l'impiego di risorse umane che operano in posizioni essenziali. Il gestore del servizio deve, pertanto, essere in grado di far fronte ad episodi ordinari di morbilità e di assenze improvvise attraverso la disponibilità di un numero sufficiente di personale sostitutivo.

Ne deriva che la malattia o l'assenza improvvisa di chi è addetto ad una funzione nevralgica nel ciclo di fornitura del servizio universale non può giustificare l'interruzione del servizio, a meno che sia dimostrato che in quella data giornata il personale disponibile (compreso quello utilizzabile in via sostitutiva) sia stato colpito in maniera eccezionale ed imprevedibile da malattie od altro e ne sia data puntuale ed adeguata evidenza probatoria.

Sono, quelle dianzi svolte, considerazioni che muovono dal presupposto che possano qualificarsi in termini di forza maggiore solo quelle circostanze che costituiscano un impedimento oggettivo ed imprevedibile, non superabile nell'immediatezza dell'evento e, in ultima analisi, non controllabile entro la sfera di una diligente adeguatezza dell'organizzazione aziendale.

Con riguardo alle argomentazioni difensive di cui al punto 2, *lett. d)* si osserva l'incidenza marginale della casistica oggetto del presente procedimento (14 giornate di chiusura improvvisa su un totale di 1.032.660 giornate di servizio erogate nel periodo 17 settembre- 31 dicembre 2018), sono aspetti che non possono escludere l'accertamento delle violazioni contestate, ma che possono essere considerati, invece, ai fini della valutazione della gravità della violazione.

Infine, con riguardo alle argomentazioni difensive di cui al punto 2 *lett. e)*, secondo l'impostazione già seguita nelle precedenti delibere adottate dall'Autorità per analoghe fattispecie, non si ritiene che, per le chiusure di uffici postali sia configurabile una condotta volativa unitaria. La circostanza che gli uffici in esame siano localizzati nel territorio di Comuni differenti non consente, infatti, di ravvisare i necessari requisiti

della contestualità e dell'unicità dell'effetto né il collegamento genetico ad un'unica e ben individuata condotta omissiva richiesta dalla norma.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate le seguenti violazioni oggetto di contestazione:

1. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Migliuso" nella giornata del 10 novembre 2018;
2. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Concerviano" nella giornata lavorativa del 24 dicembre 2018;
3. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Fiamignano" nella giornata del 22 ottobre 2018;
4. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Marcetelli" nella giornata del 28 dicembre 2018;
5. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Posta" nella giornata del 24 dicembre 2018;
6. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Vacone" nella giornata del 22 ottobre 2018;
7. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Campiglione Fenile" nella giornata del 27 dicembre 2018;
8. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Re" nella giornata del 15 ottobre 2018;
9. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Arzana" nella giornata del 15 dicembre 2018;
10. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Coldrano" nella giornata del 27 dicembre 2018;
11. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Martello" nella giornata del 28 dicembre 2018;
12. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di Nova Ponente" nella giornata del 19 settembre 2018;

13. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Salorno" nella giornata del 18 settembre 2018;

14. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Tubre" nella giornata del 20 settembre 2018;

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 21, comma 1, del d. lgs. n. 261/1999 "*il fornitore del servizio universale, in caso di violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, è sanzionato con pena pecuniaria amministrativa da cinquemila euro a centocinquantamila euro*";

CONSIDERATO quanto segue ai fini della determinazione della sanzione ai sensi dell'art.11 della legge n. 689/1981:

A) Gravità della violazione

Sotto il profilo della gravità delle violazioni accertate occorre considerare i seguenti aspetti:

- le violazioni riguardano chiusure improvvise di uffici postali che non si sono protratte per più di una giornata lavorativa e che 12 dei 14 uffici interessati dalla chiusura sono monopertori;

- le giornate di chiusura in relazione alle quali le violazioni sono state accertate sono 14, su un totale di 1.032.660 giornate di servizio erogate dalla rete di uffici postali di Poste Italiane nel periodo (17 settembre – 31 dicembre 2018).

B) Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

Nell'ambito del procedimento non è emersa da parte di Poste Italiane alcuna iniziativa specifica volta ad eliminare o attenuare le conseguenze delle violazioni accertate.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, la Società, per le sue dimensioni operative e per le funzioni svolte, è dotata di un'organizzazione e di risorse idonee ad evitare la chiusura improvvisa di uffici postali.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che esse siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente provvedimento.

RITENUTO che le condotte violative accertate nel corso del procedimento sono del tutto distinte sul piano materiale, con conseguente applicazione per ciascuna di esse di una separata sanzione, in virtù del principio del cumulo materiale;

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria per ciascuna delle violazioni accertate nella misura di euro 5.000,00 (cinquemila/00), valutandola sufficientemente afflittiva in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTI gli atti del procedimento;

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

ACCERTA

la violazione da parte della società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, dell'art. 3, commi 1, 5 *lett. b)* e 8 *lett. d)* del d. lgs. n. 261/1999, in relazione alle 27 fattispecie sopra indicate;

ORDINA

alla società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, di pagare la complessiva somma di euro 70.000,00 (settantamila/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

DIFFIDA

ai sensi dell'art. 21, comma 7-ter, del d.lgs. 261/1999, la società Poste Italiane dal porre in essere ulteriori comportamenti violativi delle norme indicate;

INGIUNGE

alla società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379, capo X, bilancio di previsione dello Stato o mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN IT5400100003245348010237900, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con Delibera n. 255/19/CONS*", entro trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/81.

Entro il termine di dieci giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*Delibera n.255/19/CONS*".

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, *lett. b)*, del 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 decreto legislativo, 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.

Roma, 25 giugno 2019

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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