

DELIBERA N. 314/21/CONS

**ATTO DI INDIRIZZO SUL RISPETTO DEI PRINCIPI DI CONTINUITÀ E DI
CAPILLARITÀ DEL SERVIZIO UNIVERSALE POSTALE**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 7 ottobre 2021;

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 ministeriale del 28 giugno 2007 concernente i nuovi standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi e, in particolare, l’articolo 2, comma 1, il quale prevede che Poste Italiane fornisca ai sindaci dei Comuni interessati preventiva comunicazione dei provvedimenti di rimodulazione oraria e giornaliera;

VISTO il decreto ministeriale 7 ottobre 2008 concernente i criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica;

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;

VISTO il contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero dello Sviluppo Economico e Poste Italiane S.p.A.;

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. 238/21/CONS;

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 estivo*” e, in particolare, l’articolo 2, comma 2, ai sensi del quale Poste Italiane deve comunicare ai Sindaci dei Comuni interessati i provvedimenti di rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali tempestivamente, e comunque almeno dieci giorni prima della loro attuazione;

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*”, e, in particolare:

- l’art. 14, comma 3, dell’Allegato A alla delibera, a norma del quale “*Ogni eventuale variazione di orario di apertura e chiusura al pubblico e ogni eventuale soppressione degli uffici postali, assunta in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, devono essere comunicate agli utenti almeno 30 giorni prima (salvo diverse specifiche disposizioni dell’Autorità), mediante avviso, affisso all’ufficio postale interessato, recante l’indicazione delle variazioni previste, nonché degli orari di apertura e chiusura al pubblico degli uffici postali limitrofi*”;

VISTA la delibera n. 342/14/CONS, del 26 giugno 2014, recante “*Modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste italiane*” e in particolare:

- l’articolo 5, ai sensi del quale “*(...) gli interventi di chiusura e di rimodulazione oraria degli uffici postali devono essere comunicati da Poste italiane ai Sindaci dei Comuni interessati, ovvero alla competente articolazione decentrata dell’Amministrazione comunale, con congruo anticipo, almeno 60 giorni prima della data prevista dell’intervento*”;

VISTA la delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” e in particolare:

- l’art. 8, comma 4, dell’Allegato A alla delibera, a norma del quale “*Le chiusure e le variazioni dell’orario di apertura dei locali aperti al pubblico sono 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*”;

VISTA la delibera n. 331/20/CONS del 22 luglio 2020, recante “*Definizione di standard di qualità per il servizio universale postale relativi alla continuità ed affidabilità dei servizi erogati negli uffici postali*”;

VISTA la delibera n. 48/21/CONS, dell’11 febbraio 2021, recante “*Ordinanza ingiunzione a Poste Italiane S.p.A. per la violazione dell’art. 3 commi 1, 5, lett. b) e 8 lett. d) del decreto legislativo 261/99*”;

VISTA la delibera n. 313/21/CONS del 7 ottobre 2021, recante “*Ordinanza ingiunzione a Poste Italiane S.p.A. per la violazione dell’obbligo di continuità della fornitura del servizio universale e degli obblighi informativi*”;

CONSIDERATO che i principi di continuità e di capillarità sono essenziali a garantire l’erogazione del servizio universale postale e che quindi qualunque “rimodulazione” (comunque denominata) e/o “chiusura”, temporanea o definitiva che sia, deve essere necessariamente effettuata nel rispetto dei presupposti e delle procedure previste in materia a livello normativo o regolamentare;

CONSIDERATO, quindi, che qualunque comunicazione di chiusura effettuata al di fuori di quelle specificamente previste dal quadro normativo vigente per attivare le procedure di chiusure temporanee o di rimodulazione definitiva degli uffici attraverso i quali viene erogato il servizio universale non consentirebbe in alcun modo di considerare assolti gli obblighi connessi all’erogazione del servizio universale, dovendosi al contrario ritenere in concreto violati i predetti principi di continuità e di capillarità del servizio;

CONSIDERATO altresì che, anche in relazione a fatti occorsi nel corso della precedente consiliatura, sono state registrate alcune divergenze interpretative in materia;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

L'Autorità invita Poste Italiane S.p.A., nella sua qualità di fornitore del servizio universale postale, ad attenersi al rigoroso rispetto del quadro normativo vigente, evidenziando che qualunque tipo di rimodulazione o chiusura non conforme, ancorché comunicata, verrà considerata come un'autonoma violazione, anche ai fini dell'applicazione delle relative sanzioni.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito dell'Autorità.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla sua pubblicazione.

Roma, 7 ottobre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba