



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 339/16/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE A POSTE ITALIANE S.p.A. PER LA
VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI CONNESSI ALL'ESPLETAMENTO DEL
SERVIZIO UNIVERSALE IN RELAZIONE ALLE PRESCRIZIONI DELLA
LEGGE 20 NOVEMBRE 1982, N. 890**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 13 luglio 2016;

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

VISTA la legge 20 novembre 1982, n. 890, recante “*Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari*” (di seguito denominata legge n. 890/1982);

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

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*” (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 sopra richiamato;

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 88/16/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 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;

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*” (di seguito, “*Direttiva Carta dei servizi*”);

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*”;

VISTO l’atto di contestazione n. 5/16/DSP notificato alla società Poste Italiane S.p.A. (di seguito denominata Poste Italiane o la Società o la Parte) in data 3 marzo 2016 e le risultanze preistruttorie di cui alla nota 9 dicembre 2015 ad esso allegata;

VISTA la memoria difensiva di Poste Italiane del 1 aprile 2016;

SENTITA Poste Italiane il 22 aprile 2016, nel corso di un’audizione convocata su istanza della Società al fine di consentire alla stessa di illustrare la propria memoria difensiva;

VISTA la nota di Poste Italiane del 12 maggio 2016, con cui la Società comunica di aver provveduto al pagamento della somma di euro 10.000, avvalendosi della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all’art. 16 della legge n. 689/1981 in relazione alla contestazione concernente la violazione dell’art. 2, comma 4, *lett. a)* della citata “*Direttiva Carta dei servizi*”;

VISTA la memoria integrativa trasmessa da Poste Italiane in allegato alla suddetta nota del 12 maggio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Con il citato atto di contestazione n. 5/16/DSP è stato avviato, ai sensi dell’art. 21, comma 1 del d.lgs. n. 261/1999, nei confronti di Poste Italiane un procedimento sanzionatorio per la violazione degli obblighi connessi all’espletamento del servizio universale in relazione alla mancata osservanza:

- delle prescrizioni in materia di notificazione di atti giudiziari a mezzo posta di cui alla legge n. 890/1982, servizio riservato in via esclusiva alla Società, in qualità di fornitore del servizio universale postale, ai sensi dell’art. 4 del d.lgs. n. 261/1999,

- delle prescrizioni della “Direttiva Carta dei servizi” di cui alla citata delibera n. 413/14/CONS.

Complessivamente sono state contestate 51 condotte violative.

Con riguardo alle prescrizioni di cui alla legge n. 890/1982, nello specifico, alla Società sono state contestate una pluralità di condotte violative (complessivamente 49 condotte violative) riguardanti la mancata restituzione al mittente di uno o più modelli 23L/AG¹ (complessivamente 134 modelli 23L/AG) che, in esito ad un’ispezione condotta dall’Autorità il 29 ottobre 2015, sono risultati giacenti presso il centro primario di distribuzione (CPD), denominato “Roma Belsito” sito a Roma in via Sappada snc.

La maggior parte delle violazioni contestate riguardano la mancata restituzione al mittente di singoli modelli 23L/AG: avendo, infatti, tali modelli date di compilazione differenti e non consecutive, la violazione per ciascuno di essi è stata considerata derivante da una condotta omissiva separata e distinta sul piano materiale e temporale.

In 14 casi, invece, la mancata restituzione ai mittenti di più modelli 23L/AG compilati nella stessa data o in giorni lavorativi consecutivi è stata contestata come una condotta violativa unica sul piano temporale e materiale ricollegabile ad uno stesso disservizio (non giustificato) verificatosi nell’ambito del processo produttivo aziendale.

Le norme della legge n. 890/1982 di cui è stata contestata la violazione, di seguito indicate, prescrivono tutte, in generale e in casistiche specifiche, la restituzione al mittente (in raccomandazione) dell’avviso di ricevimento, debitamente compilato, del piego raccomandato (cd. modello 23L/AG):

- combinato disposto degli artt. 3, comma 3 e 4, comma 1² (39 contestazioni),
- art. 8, comma 3³ (7 contestazioni),
- art. 8, comma 5⁴ (3 contestazioni).

¹ Il cd. modello 23L/AG è l’avviso di ricevimento del piego raccomandato che deve essere restituito al mittente al fine di rendere edotto quest’ultimo dell’esito della notificazione dell’atto giudiziario al destinatario.

² L’art. 3, comma 3 della legge n. 890/1982 prevede che l’ufficiale giudiziario, nel presentare all’ufficio postale la copia dell’atto da notificare, “*presenta contemporaneamente l’avviso di ricevimento compilato con le indicazioni richieste dal modello predisposto dall’Amministrazione postale, con l’aggiunta del numero di registro cronologico*”. L’art. 4, comma 1 della medesima legge prevede che “*l’avviso di ricevimento del piego raccomandato, completato in ogni sua parte e munito del bollo dell’ufficio postale recante la data dello stesso giorno di consegna, è spedito in raccomandazione all’indirizzo già predisposto dall’ufficiale giudiziario*” (enfasi aggiunta).

³ L’art. 8, comma 3 della legge n. 890/1982 prevede che “*trascorsi dieci giorni dalla data di spedizione della lettera raccomandata (...) senza che il destinatario o un suo incaricato ne abbia curato il ritiro, l’avviso di ricevimento è immediatamente restituito al mittente in raccomandazione*” (enfasi aggiunta).

Con riguardo alle prescrizioni di cui alla “Direttiva Carta dei servizi” (delibera n. 413/14/CONS), nello specifico, alla Società sono state contestate la mancata disponibilità presso il cd. “sportello inesitate” del CPD “Roma Belsito” della carta dei servizi (violazione dell’art. 2, comma 4, *lett. a*) e dell’ulteriore documentazione informativa per l’utenza (violazione dell’art. 8, comma 3, *lett. a), b), c), d) e) e g)*)⁵. Anche queste ultime condotte violative sono emerse nell’ambito dell’attività ispettiva svolta il 29 ottobre 2015.

2. Deduzioni difensive

Poste Italiane - alla quale era stata indicata, ai sensi dell’art. 18, comma 1, della legge n. 689/81, la facoltà di presentare scritti difensivi e documenti e di chiedere di essere sentita dall’Autorità entro il termine di trenta giorni dalla notifica della contestazione - ha inviato il 1° aprile 2016 una memoria di difesa.

La memoria è stata illustrata nel corso di un’audizione svoltasi il 22 aprile 2016 ed è stata successivamente integrata da un ulteriore scritto difensivo trasmesso il 12 maggio 2016.

La posizione della Società si articola nei punti di seguito sintetizzati.

a) Rilievi di natura procedimentale

Poste Italiane eccepisce il mancato rispetto dei termini procedimentali previsti dal citato “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (delibera n. 410/14/CONS) e dalle “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’Autorità*” (delibera n. 220/08/CONS), nella parte in cui prevedono che gli atti di contestazione debbano essere notificati entro 90 giorni dall’avvenuto accertamento. In particolare, secondo la Società, la contestazione sarebbe stata tardiva in quanto l’accertamento delle violazioni contestate il 3 marzo 2016 risalirebbe al 29 ottobre 2015, data di svolgimento dell’ispezione presso il CPD “Roma Belsito”.

⁴ L’art. 8, comma 5 della legge n. 890/1982 prevede: “*nel caso (..) che durante la permanenza del piego presso l’ufficio postale o una sua dipendenza il destinatario o un suo incaricato ne curi il ritiro, l’impiegato postale lo dichiara sull’avviso di ricevimento che, datato e firmato dal destinatario o dal suo incaricato, è subito spedito al mittente in raccomandazione*” (enfasi aggiunta).

⁵ Si tratta nello specifico della documentazione informativa riguardante: la descrizione delle caratteristiche di ciascun servizio offerto con indicazione completa di prezzi e *standard* di qualità; gli eventuali oneri previsti per servizi accessori richiesti dal cliente; la descrizione di eventuali vincoli alla sottoscrizione e all’utilizzo dei servizi; i locali aperti al pubblico sul territorio nazionale; i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti; lo schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti in caso di disservizio.

b) Inapplicabilità della sanzione di cui all'art. 21 del d.lgs. 261/1999 in relazione a singoli invii postali

Secondo Poste Italiane, in generale, le irregolarità nel trattamento di singoli invii da parte del fornitore del servizio universale hanno rilievo ai fini dell'esercizio da parte degli utenti interessati (mittenti e destinatari) della facoltà di presentare reclamo (ed eventualmente avviare la controversia con il fornitore del servizio), nonché di accedere al sistema di rimborsi e indennizzi (ove previsto) e non anche ai fini dell'attivazione del sistema sanzionatorio di cui all'art. 21 del d. lgs. n. 261/1999. Quest'ultimo, secondo Poste Italiane, sarebbe piuttosto da attivare in caso di mancato rispetto degli *standard* di qualità, che prevedono, per ogni tipologia di servizio, una percentuale annua di invii da recapitare entro un certo numero di giorni.

Nel caso specifico degli atti giudiziari, sottolinea la Società, il Legislatore avrebbe previsto a favore del mittente, in caso di smarrimento del modello 23L/AG (e analogamente, secondo Poste Italiane, in caso di significativo ritardo nella restituzione del modello 23L/AG) la facoltà di ottenere gratuitamente e nel più breve tempo possibile un suo duplicato, escludendo, per contro, il diritto a ricevere un'indennità (prevista solo in caso di smarrimento del piego)⁶.

Inoltre, secondo Poste Italiane, non essendo previsti obiettivi di qualità per il servizio di notificazione degli atti giudiziari, l'Autorità avrebbe potuto avviare un procedimento sanzionatorio soltanto nel caso in cui ci fosse stata evidenza di anomalie di sistema nella gestione del servizio di notificazione degli atti giudiziari. Ad avviso della Società, tuttavia, siffatte anomalie non ricorrerebbero nel caso di specie, in quanto il numero complessivo di modelli 23L/AG risultati giacenti presso il CPD "Roma Belsito" sarebbe residuale rispetto al volume complessivo di invii postali trattati nel medesimo centro.

La società ha espresso, inoltre, le seguenti osservazioni in relazione ad alcune specifiche irregolarità contestate:

- Con riguardo alla non completa compilazione di alcuni modelli 23L/AG risultati giacenti presso il CPD "Roma Belsito", la Società sostiene che, in termini generali, possono essere considerate rilevanti soltanto le carenze che pregiudicano il perfezionamento della notifica, compromettendo così la possibilità per il mittente dell'atto giudiziario di dimostrare l'avvenuta notifica in una data certa nei confronti del destinatario (o altro soggetto abilitato a ricevere l'atto). Per contro, le irregolarità di compilazione dei modelli che non pregiudicano il perfezionamento della notifica non costituiscono, secondo la Società, una violazione degli obblighi di servizio universale. A supporto di tale assunto, Poste Italiane richiama la giurisprudenza della Corte di Cassazione, che, in più occasioni, ha ritenuto l'atto giudiziario come notificato pur in presenza di errori materiali "facilmente riconoscibili sulla base della lettura dell'atto".

⁶ Art. 6 della legge n. 890/1982.

- In merito alla non completa compilazione di alcuni dei modelli 23L/AG risultati giacenti presso il CPD “Roma Belsito”, la Società rappresenta, inoltre, che l’irregolarità, essendo imputabile al soggetto notificante (al quale sono rivolte le prescrizioni di cui all’art. 3, comma 3 della legge n. 890/1982), non possa essere contestata a Poste Italiane.

- Con riguardo all’irregolarità di compilazione consistente nella mancata indicazione del numero della cd. “raccomandata CAN”, Poste Italiane fa presente che tale irregolarità non avrebbe dovuto essere contestata per le notificazioni a persona giuridica che si eseguono ex art. 145 c.p.c. “*al rappresentante o alla persona incaricata di ricevere le notificazioni*”, non essendo prevista in tali casi l’emissione della “raccomandata CAN”.

- Per 6 modelli 23L/AG per i quali è stata contestata la mancata restituzione al mittente la Società fa presente che la loro giacenza presso il CPD “Roma Belsito” era successiva al tentativo di consegna al mittente non andato a buon fine, circostanza desumibile dalla presenza su tali modelli dell’annotazione “lasciato avviso”.

- In generale, per la mancata restituzione dei modelli 23L/AG Poste Italiane ritiene non giustificata la relativa contestazione, in quanto la legge si limita a prevedere che i modelli siano restituiti al mittente decorsi i 10 giorni di giacenza, senza specificare i tempi di restituzione (SLA).

c) Inapplicabilità del cumulo materiale delle sanzioni rispetto alle contestazioni riguardanti la violazione delle prescrizioni della legge n. 890/1982

In via subordinata rispetto alle osservazioni di cui al precedente punto b), la Società rappresenta che, a proprio avviso, per le contestazioni riguardanti la violazione delle prescrizioni della legge n. 890/1982 ricorrono i presupposti per l’applicazione del cumulo giuridico delle sanzioni.

In merito, Poste Italiane richiama, da un lato, il disposto dell’art. 8 della legge n. 689/1981⁷, dall’altro, le “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie*” di cui alla delibera n. 265/15/CONS. In particolare, le suddette linee guida, affinché un comportamento possa essere valutato come unico, richiedono il ricorrere del duplice requisito della contestualità degli atti e dell’unicità del fine o dell’effetto. Tali requisiti ricorrerebbero, secondo la tesi sostenuta da Poste Italiane, nel caso in esame, in quanto le condotte violative si sono verificate presso un

⁷ Ai sensi dell’art. 8 della legge n. 689/1981, “*salvo che sia diversamente stabilito dalla legge, chi con un’azione od omissione viola diverse disposizioni che prevedono sanzioni amministrative o commette più violazioni della stessa disposizione, soggiace alla pena prevista per la violazione più grave, aumentata sino al triplo*”.

solo e specifico CPD (il CPD “Roma Belsito”) e sono tutte riconducibili ad ipotesi di ritardata regolarizzazione e/o restituzione al mittente dei modelli 23L/AG. Di conseguenza, la Società ritiene che nella contestazione l’Autorità avrebbe dovuto accertare l’unicità della violazione, in vista dell’applicazione di un’unica sanzione in relazione a tutti gli atti per i quali è exceptio un irregolare trattamento.

La Società ritiene che l’impostazione seguita nell’atto di contestazione - che prevede l’accorpamento di fattispecie, anche tra loro eterogenee, assumendo come parametro distintivo la data di lavorazione degli atti giudiziari o dei modelli 23L/AG non regolarmente gestiti – sia suscettibile di generare effetti distorsivi e paradossali. Secondo Poste Italiane, infatti, seguendo tale impostazione *“in presenza di irregolarità nel trattamento di singoli invii rilevate in giorni diversi, si avrà un numero di contestazioni e, quindi, un connesso rischio economico/sanzionatorio certamente superiore rispetto all’ipotesi, verosimilmente più grave, di concentrazione in un solo giorno di irregolarità riguardanti una molteplicità ben più ampia di invii”*.

In relazione ai criteri fissati dalla citata delibera n. 265/15/CONS, per il caso in cui l’Autorità, in esito al procedimento sanzionatorio, ravvisasse una violazione degli obblighi di servizio universale, Poste Italiane ritiene che:

- la violazione non possa essere ritenuta grave, per i seguenti motivi: nonostante le irregolarità rilevate, il processo di notifica è andato a buon fine e il bene giuridico tutelato dalla norma che si assume violata non ha subito danno; in caso di smarrimento o non tempestiva restituzione dell’avviso di ricevimento il mittente è tutelato dalla possibilità di chiedere il rilascio di un duplicato; le anomalie riscontrate interessano un numero di invii esiguo in raffronto ai complessivi volumi di invii trattati;

- si debba tener conto delle iniziative intraprese dalla Società al fine di individuare soluzioni migliorative del processo di gestione degli atti giudiziari in sede regolamentare;

- si debba escludere da parte della Società un’inclinazione a commettere violazioni;

- possa essere applicato il minimo edittale pur essendo la Società un operatore di rilevanti dimensioni.

d) Controdeduzioni in ordine alla mancata disponibilità alla clientela della documentazione informativa prescritta dalla delibera n. 413/14/CONS

Secondo Poste Italiane, il cd. “sportello inesitate” non rientra nella definizione di locali aperti al pubblico di cui all’art. 1, comma 1, *lett. k)* della “Direttiva Carta dei servizi” in quanto area al servizio non della generalità dei cittadini, ma di soggetti detentori di una posizione qualificata, ovvero coloro che, essendo assenti al momento del recapito di un invio postale, sono stati invitati (tramite un apposito avviso di giacenza) a ritirare la corrispondenza presso lo sportello in questione. Pertanto, la

Società ritiene che questa area del CPD non rientri nell'ambito applicativo degli artt. 2, comma 4 e 8, comma 3 della suddetta Direttiva, norme di cui l'Autorità ha contestato la violazione.

La Società sottolinea altresì come, essendo erogabile presso lo "sportello inesitate" esclusivamente il servizio di consegna della corrispondenza inesitata, non avrebbe senso imporre la presenza di documentazione informativa relativa a servizi non fruibili dalla clientela in tale contesto: ad avviso della Società, la normativa in esame va interpretata nel senso di imporre agli operatori postali obblighi informativi nei confronti dell'utenza non indifferenziati, ma funzionali alle effettive attività che l'utenza può svolgere in determinati locali.

Poste Italiane rileva, infine, come strutturalmente il CPD "Roma Belsito" ed il relativo "sportello inesitate" siano localizzati in un edificio polifunzionale all'interno del quale è presente anche un ufficio postale: secondo la Società, gli obblighi informativi nei riguardi dell'utenza devono considerarsi assolti in considerazione della presenza di tutta la documentazione in formato elettronico consultabile presso tale ufficio, come attestato nel verbale dell'ispezione del 29 ottobre 2015.

e) Inapplicabilità del cumulo materiale delle sanzioni rispetto alle contestazioni riguardanti la violazione delle prescrizioni della delibera n. 413/14/CONS.

In via subordinata rispetto alle tesi difensive di cui al precedente punto d), anche per le contestazioni relative alla violazione degli artt. 2, comma 4 e 8, comma 3 della "Direttiva Carta dei servizi" Poste Italiane ritiene che concorrano i requisiti della contestualità (condotte riferite a quanto accertato in sede di ispezione il 29 ottobre 2015 presso il CPD "Roma Belsito") e dell'unicità dell'effetto (le norme di cui si contesta la violazione hanno l'effetto unico e immediato di tutelare l'utenza che accede al CPD in questione). La Società ritiene, pertanto, non applicabile il cumulo materiale, con la conseguenza che l'Autorità avrebbe dovuto contestare l'unicità della violazione, in vista dell'applicazione di un'unica sanzione.

Inoltre, Poste Italiane sostiene che, in considerazione della collocazione fisica del CPD "Roma Belsito" (all'interno di un edificio polifunzionale che ospita anche un ufficio postale), alla fattispecie andrebbe applicato, in caso di irrogazione della sanzione, il minimo edittale.

f) Altre deduzioni

Nella memoria integrativa del 12 maggio 2016 la Società ha confermato il proprio impegno a minimizzare le criticità correlate alla fisiologica complessità che caratterizza il processo di gestione degli atti giudiziari. A tale proposito, Poste Italiane ha rilevato che *"l'attività ispettiva condotta da codesta Autorità costituisce uno strumento di osservazione qualificata che la scrivente Società intende mettere a frutto, in raccordo e*

a supporto delle attività di verifica interne”. In particolare, è in fase di implementazione progressiva su tutto il territorio nazionale un progetto interno finalizzato a definire e codificare tutte le attività svolte nei centri di distribuzione e a sviluppare modelli operativi e strumenti di supporto per il miglioramento dell’organizzazione e della gestione sia degli invii di posta indescritta e descritta, sia della notificazione degli atti giudiziari. Il progetto dedica un *focus* specifico proprio alla lavorazione di questi ultimi, per irrobustire le esistenti procedure attraverso l’introduzione di appositi momenti di verifica della regolarità degli atti.

Secondo quanto dichiarato da Poste Italiane, il progetto in questione è stato attivato già da alcuni mesi anche nel CPD “Roma Belsito”, dove, peraltro, si è provveduto alla regolarizzazione dei modelli 23L/AG risultati giacenti durante l’ispezione dell’Autorità.

In generale la società riconosce che *“prima dell’implementazione dell’iniziativa, i controlli interni evidenziavano numerose di non corretta compilazione dei modelli 23L da parte dei portalettere al rientro dalla gita, con conseguenti ricadute sulle attività di regolarizzazione”* e sottolinea come grazie al progetto in questione le casistiche siano diminuite.

La Società riferisce che il CPD “Roma Belsito” mensilmente avvia al recapito migliaia di invii, tra atti giudiziari e modelli 23L/AG.

Con riguardo agli obblighi informativi nei confronti dell’utenza, la Società ha manifestato il proprio impegno a rendere disponibili presso gli “sportelli inesitate” non allocati in uno stabile in cui sia presente anche un ufficio postale, copia cartacea della seguente documentazione: carta del servizio postale universale, carta dei servizi postali, schema riepilogativo dei rimborsi-indennizzi, modulo di reclamo, domanda di conciliazione e cd. “modello CP”⁸. Ad avviso di Poste Italiane, l’ulteriore documentazione prescritta dalla citata delibera n. 413/14/CONS (condizioni tariffarie, elenco prodotti, etc.) – resa disponibile dalla Società presso gli uffici postali, quali punti di accettazione degli invii – se messa a disposizione dell’utenza presso uno sportello deputato unicamente alla consegna degli invii inesitati, rischierebbe di appesantire l’operatività dello sportello senza essere di alcuna utilità alla clientela che ad esso si rivolge.

Con riguardo a 48 modelli 23L/AG oggetto di contestazione Poste Italiane fa presente che alla data dell’ispezione erano in fase di lavorazione ai fini della restituzione al mittente.

Infine, ad avviso di Poste Italiane, sarebbe necessario parametrare l’incidenza effettiva delle irregolarità rilevate rispetto ai volumi di invii complessivamente gestiti dal CPD, il protrarsi nel tempo delle anomalie riscontrate e le circostanze che le hanno

⁸ Il “formulario CP” è lo strumento messo a disposizione dell’utenza per attivare la procedura di definizione della controversia con il fornitore di servizi postali dinanzi all’Autorità.

determinate. In particolare, la Società ritiene che sarebbe ragionevole ravvisare una fattispecie sanzionabile solo nel caso in cui il rapporto tra invii irregolari ed invii gestiti evidenzii un a percentuale a livello di CPD molto difforme rispetto alla percentuale di invii fuori *standard* stabiliti su base nazionale.

g) Parziale oblazione

Poste Italiane si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta ai sensi dell'art. 16 della citata legge n. 689/1981 relativamente ad una sola contestazione, quella riguardante la violazione dell'art. 2, comma 4, *lett. a)* della “Direttiva Carta dei servizi” (mancata disponibilità presso lo “sportello inesitate” del CPD “Roma Belsito” della carta dei servizi).

3. Risultanze istruttorie

In esito al procedimento sanzionatorio avviato con l'atto di contestazione n. 5/16/DSP, con riguardo alle argomentazioni svolte in sede difensiva da Poste Italiane, sopra riportate in forma sintetica, si rappresenta quanto segue:

a) Sui rilievi di natura procedimentale

La Società lamenta che l'atto di contestazione è stato notificato in violazione delle tempistiche procedurali di cui all'art. 14 della legge n. 689/1981 e all'art. 5, comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 410/14/CONS.

In merito si osserva come non sia condivisibile la valenza attribuita dalla Società all'attività ispettiva, quale momento accertativo della violazione contestata. L'ispezione, infatti, secondo quanto indicato nell'art. 13 della legge n. 689/1981, costituisce un'attività prodromica alla fase accertativa: “*Gli organi addetti al controllo sull'osservanza delle disposizioni per la cui violazione è prevista la sanzione amministrativa del pagamento di una somma di denaro possono, per l'accertamento delle violazioni di rispettiva competenza, assumere informazioni e procedere a ispezioni di cose e di luoghi (...)*”. Risulta, pertanto, del tutto infondato quanto affermato dalla Parte circa la violazione dell'art. 14 della legge n. 689/81, in quanto il *dies a quo* per il decorso del termine di novanta giorni per la notificazione della contestazione decorre dalla data della relazione preistruttoria citata nell'atto di contestazione (e trasmessa in allegato allo stesso), che costituisce il momento accertativo della violazione contestata e non dalla data di svolgimento dell'ispezione.

E' principio pacifico in giurisprudenza che l'arco di tempo entro il quale si deve provvedere alla notifica della contestazione ai sensi dell'art. 14 della legge n. 689/1981 decorre dall'accertamento dell'infrazione, momento quest'ultimo che, sempre secondo la medesima giurisprudenza, coincide, in una prospettiva teologicamente orientata, non già con il momento della conoscenza del fatto ipoteticamente sanzionabile nella sua materialità, ma con quello dell'acquisizione della piena conoscenza della condotta

illecita, che implica il riscontro, anche ai fini della qualificazione giuridica e della corretta formulazione della contestazione, dell'esistenza e della consistenza dell'infrazione e dei suoi effetti.

b) Sulla inapplicabilità della sanzione di cui all'art. 21 del d.lgs. n. 261/1999 in relazione a singoli invii postali

Le disposizioni recate dalla legge n. 890/1982 in materia di notificazione di atti a mezzo posta, indicano in maniera dettagliata le fasi del procedimento di notifica attraverso l'utilizzo del servizio postale. Il bene tutelato dalla citata norma è quello di consentire l'esercizio delle attività connesse all'instaurazione di procedimenti giudiziari, per il corretto esercizio, tra gli altri, del diritto di difesa da parte dei soggetti coinvolti.

Con il d.lgs. n. 261/1999 si è ritenuto di affidare il servizio in questione in via esclusiva, per esigenze di ordine pubblico, al fornitore del servizio universale, richiamando esplicitamente le norme di cui alla citata legge n. 890/1982. Pertanto, la violazione di tali norme rappresentano inadempimento degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale postale, sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 1 del d.lgs. n. 261/1999.

Non risultano, pertanto, condivisibili le affermazioni di Poste Italiane riguardo alla non applicabilità dell'art. 21 citato e alla circostanza che per le irregolarità nella gestione di invii singoli la Società risponderrebbe esclusivamente nei riguardi degli utenti coinvolti (mittenti e/o destinatari) attraverso i sistemi di tutela da essi attivabili.

Si sottolinea, altresì, come il mantenimento dell'esclusiva a favore del fornitore del servizio universale per i servizi inerenti alle notificazioni degli atti giudiziari di cui alla legge n. 890/1982 trovi giustificazione nell'esigenza di assicurare modalità di espletamento del servizio che rispettino le previsioni di legge, a garanzia degli interessi pubblici da esse tutelati.

Con riguardo a quanto sostenuto da Poste Italiane in merito alla non rilevanza delle irregolarità di compilazione dei modelli 23L/AG contestate (in particolare: indicazione del numero di "raccomandata CAN" in una sezione del modello 23L diversa da quella appositamente prevista, assenza dei bolli da apporre sul fronte dei modelli, mancata indicazione del numero di "raccomandata CAD" sul modello 23L/AG), si fa presente che dalla giurisprudenza richiamata nella memoria difensiva - secondo la quale, ai fini della corretta istaurazione del procedimento giudiziario, il perfezionamento della notifica dell'atto giudiziario non è pregiudicato da errori materiali facilmente riconoscibili - non può discendere l'irrilevanza del mancato rispetto delle prescrizioni della legge n. 890/1982 ai fini della valutazione della corretta erogazione del servizio di notificazione degli atti giudiziari affidato in esclusiva a Poste Italiane.

Si condividono invece le osservazioni secondo le quali:

- Poste Italiane non può essere ritenuta responsabile di errori o omissioni di compilazione che riguardano sezioni dei modelli 23L/AG riservate al soggetto

notificante. Se, infatti, è vero che, data la natura del servizio, sarebbe opportuna una maggiore cura nel verificare la corretta compilazione del modello da parte del mittente, sotto il profilo sanzionatorio non è possibile configurare profili di responsabilità;

- non costituisce irregolarità la mancata emissione della “raccomandata CAN” per notificazioni a persona giuridica eseguite ex art. 145 c.p.c. “*al rappresentante o alla persona incaricata di ricevere le notificazioni*”⁹.

Peraltro, in tutti i casi in cui deve intendersi superata la contestazione di irregolare compilazione dei modelli 23L/AG, resta ferma la violazione consistente nella mancata restituzione degli stessi al mittente.

L’argomentazione addotta sul punto da Poste Italiane, secondo cui l’obbligo di restituzione dei modelli 23L/AG ai rispettivi mittenti non può essere considerato violato a causa della mancata indicazione normativa dei tempi entro cui la restituzione deve essere effettuata, non è ritenuta condivisibile alla luce dei lunghi tempi di giacenza riscontrati per i modelli 23L/AG oggetto di contestazione, che vanno da un minimo di 9 giorni (il modello 23L/AG datato 20/10/2015) ad un massimo di circa 11 mesi (modello 23L/AG datato 2/12/2014).

In particolare, non è condivisibile la tesi difensiva di Poste Italiane nella parte in cui ritiene non violato l’obbligo di restituzione al mittente di cui all’art. 4, comma 1 della legge n. 890/1982 per 48 modelli 23L/AG oggetto di contestazione che, alla data dell’ispezione, secondo quanto sostenuto dalla Società, sarebbero stati in fase di lavorazione ai fini della restituzione al mittente. Infatti, considerate le date dei modelli 23L/AG in questione (che vanno dal 3 giugno 2015 al 23 settembre 2015), la più recente delle quali precede di oltre due mesi la data dell’ispezione (29 ottobre 2015), i tempi di lavorazione risultano essere eccessivi.

In accoglimento delle argomentazioni prospettate da Poste Italiane, non si ritiene violato l’obbligo di restituzione al mittente per 6 modelli 23L/AG oggetto di contestazione (contrassegnati dai codici invio 766307622479, 766057991817, 780806402673, 766107249621, 766319795817, 766809399474) la cui giacenza presso il CPD “Roma Belsito” è giustificata dalla circostanza che il tentativo di consegna al mittente non è andato a buon fine (come dimostrato dalla presenza sul modulo dell’annotazione “lasciato avviso”).

⁹ In merito Poste Italiane ha trasmesso in allegato alla memoria difensiva integrativa del 12 maggio 2016 una nota del Ministero della Giustizia in cui, in adesione ad un parere reso dall’Avvocatura generale dello Stato, si afferma che la notifica degli atti giudiziari nei confronti di persone giuridiche o enti collettivi va effettuata ad uno dei soggetti indicati dall’art. 145 del c.p.c. (addetto, legale rappresentante, incaricato della ricezione) con conseguente venir meno della necessità di consegnare l’atto giudiziario a persona diversa dal destinatario nei casi previsti dall’art. 7 della legge n. 890/1982, casi nei quali è prevista la compilazione della “raccomandata CAN”.

Complessivamente, alla luce delle argomentazioni difensive rappresentate dalla Società, la violazione non risulta accertata per 5 delle condotte oggetto di contestazione.

c) Sulla inapplicabilità del cumulo materiale delle sanzioni rispetto alle contestazioni riguardanti la violazione delle prescrizioni della legge n. 890/1982.

Com'è noto, la giurisprudenza ha più volte affermato che la previsione del cumulo giuridico tra sanzioni, di cui all'art. 8 della legge n. 689/1981, è riferibile alla sola ipotesi in cui violazioni plurime siano commesse con un'unica azione o omissione, non anche alla diversa ipotesi di concorso materiale di illeciti, in cui una pluralità di violazioni è commessa con più azioni od omissioni, atteso che la norma prevede espressamente tale possibilità soltanto per le violazioni in materia di previdenza e assistenza.

Nel procedimento in esame, si osserva come, nell'atto di contestazione, la mancata restituzione al mittente dei modelli 23L/AG rinvenuti presso il CPD "Roma Belsito" sia stata oggetto di cumulo giuridico soltanto nei casi in cui i modelli presentavano la stessa data di compilazione, oppure date di compilazione consecutive (in giorni lavorativi consecutivi). In tali casi, infatti, le violazioni sono state considerate derivanti da una condotta omissiva unica sul piano temporale e materiale ricollegabile ad uno stesso disservizio (non giustificato) verificatosi nell'ambito del processo produttivo aziendale.

Non si ritiene, invece, applicabile il cumulo giuridico di tutte le violazioni contestate, come richiesto da Poste Italiane, non essendovi contestualità della condotta omissiva in quanto le violazioni si sono verificate in giorni diversi e non consecutivi e sono dunque ricollegabili a condotte omissive distinte sul piano temporale e materiale tra loro non unificabili, con conseguente inapplicabilità del cumulo materiale delle sanzioni.

Si aggiunge che devono ritenersi assorbite nella violazione più grave, consistente nella mancata restituzione al mittente dei modelli 23L/AG, le violazioni relative alla incompleta o irregolare compilazione.

Infine, si osserva come il cumulo giuridico basato sulle date di compilazione dei modelli 23L/AG (ovvero sulle date di deposito degli atti giudiziari non ritirati dal destinatario) non comporti, come sostenuto da Poste Italiane, un accorpamento di fattispecie tra loro eterogenee, in quanto il cumulo è sempre relativo a condotte violative della stessa disposizione normativa. Né gli effetti derivanti da tale cumulo giuridico possono ritenersi distorsivi e paradossali, come sostenuto da Poste Italiane, in quanto nell'ambito del procedimento sanzionatorio si tiene conto del numero di modelli 23L/AG o di atti giudiziari interessati da ciascuna condotta omissiva per la valutazione di gravità della violazione ai fini della quantificazione della sanzione.

d) Sulla mancata disponibilità alla clientela della documentazione informativa prescritta dalla delibera n. 413/14/CONS

Poste Italiane si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta ai sensi dell'art. 16 della citata legge n. 689/1981 relativamente alla contestazione della violazione dell'art. 2, comma 4, *lett. a)* della "Direttiva Carta dei servizi" (mancata disponibilità presso lo "sportello inesitate" del CPD "Roma Belsito" della carta dei servizi).

Con riguardo alla contestazione della violazione dell'art. 8, comma 3 della "Direttiva Carta dei servizi", si ritiene, valutate le circostanze oggettive, di poter accogliere la tesi difensiva di Poste Italiane, nella parte in cui la Società fa rilevare che strutturalmente il CPD "Roma Belsito" ed il relativo "sportello inesitate" sono localizzati in un edificio polifunzionale all'interno del quale è presente anche un ufficio postale. In considerazione di tale circostanza, gli obblighi informativi di cui all'art. 8, comma 3 possono considerarsi assolti in considerazione della presenza della documentazione prescritta presso l'ufficio postale contiguo.

4. Valutazioni dell'Autorità.

Alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, si conferma l'impostazione dell'atto di contestazione, secondo cui il cumulo giuridico può essere applicato solo in caso di modelli 23L/AG non restituiti al mittente che presentano la stessa data di compilazione, oppure date di compilazione consecutive (giorni lavorativi consecutivi). In tali casi si ritiene, infatti, che la mancata restituzione al mittente dei modelli derivi da una condotta omissiva unica sul piano temporale e materiale ricollegabile ad uno stesso disservizio (non giustificato) verificatosi nell'ambito del processo produttivo aziendale.

Come sopra rappresentato, alla luce delle argomentazioni difensive rappresentate dalla Parte, la violazione non risulta accertata per 5 delle condotte oggetto di contestazione.

Risulta, invece, accertata la violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, in relazione alla mancata osservanza delle prescrizioni di cui alla legge n. 890/1982, per le 45 fattispecie di seguito elencate, con conseguente applicazione, per ciascuna di esse, della sanzione amministrativa di cui all'art. 21, comma 1, del d.lgs. n. 261/1999:

1. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 23/12/2014 (n. 3 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
2. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 30/12/2014 (n. 4 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);

3. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 06/05/2014 (n. 5 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
4. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 07/08/2014 (n. 14 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
5. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 09/06/2014 (n. 9 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
6. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 23/05/2014 (n. 10 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
7. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 09/05/2014 (n. 11 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
8. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 23/07/2014 (n. 13 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
9. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 02/12/2014 (n. 79 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
10. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 27/04/2015 (n. 95 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
11. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 30/04/2015 (n. 92 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
12. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 19/05/2015 (n. 81 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
13. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 03/06/2015 (n. 116 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
14. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 05/06/2015 (n. 80 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

15. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 02/07/2015 (n. 56 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
16. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 06/07/2015 (n. 77 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
17. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 7 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dall'08/07/2015 al 10/07/2015 (nn. 16, 42, 57, 75, 39, 52 e 53 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
18. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 13 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dall'17/07/2015 al 22/07/2015 (nn. 36, 25, 102, 13, 89, 23, 58, 59, 60, 82, 83, 103 e 105 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
19. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 10 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dal 24/07/2015 al 28/07/2015 (nn. 68, 69, 21, 67, 97, 98, 106, 104, 112 e 115 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
20. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 26 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dal 03/08/2015 al 06/08/2015 (nn. 99, 111, 117, 118, 119, 120, 7, 41, 61, 91, 114, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 29, 1, 10, 22, 31 e 40 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
21. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 11 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dal 10/08/2015 al 12/08/2015 (nn. 109, 33, 37, 43, 62, 63, 101, 26, 44, 45, e 78 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
22. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 14 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dal 14/08/2015 al 21/08/2015 (nn. 14, 27, 15, 20, 32, 34, 35, 18, 64, 47, 48, 100, 28 e 113 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
23. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 3 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dal 25/08/2015 al 28/08/2015 (nn. 24, 72 e 107 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

24. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 31/08/2015 (n. 38 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
25. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 2 modelli 23L/AG compilati il 02/09/2015 (nn. 65 e 73 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
26. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 04/09/2015 (n. 110 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
27. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 07/09/2015 (n. 74 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
28. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 2 modelli 23L/AG compilati nei giorni consecutivi del 18 e 19/09/2015 (nn. 71 e 108 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
29. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 23/09/2015 (n. 70 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
30. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 2 modelli 23L/AG compilati nei giorni consecutivi del 4 e 5/09/2015 (nn. 19 e 66 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
31. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 16/10/2015 (n. 93 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
32. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 20/10/2015 (n. 94 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
33. violazione dell'art. 8, comma 5, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario ritirato presso l'ufficio postale il 13/07/2015 (n. 46 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
34. violazione dell'art. 8, comma 5, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 2 modelli 23L/AG afferenti ad atti giudiziari ritirati presso l'ufficio postale nei giorni consecutivi del 22 e 23/07/2015 (nn. 54 e 30 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

35. violazione dell'art. 8, comma 5, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 3 modelli 23L/AG afferenti ad atti giudiziari ritirati presso l'ufficio postale nei giorni consecutivi dal 07/08/2015 al 10/08/2015 (nn. 51, 17 e 49 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
36. violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 30/07/2014 (n. 87 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
37. violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 08/07/2015 (n. 88 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
38. violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 21/07/2015 (n. 86 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
39. violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 05/08/2015 (n. 76 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
40. violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 19/08/2015 (n. 88 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
41. violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 29/08/2015 (n. 50 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
42. violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 28/09/2015 (n. 55 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
43. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 25/08/2015 (n. 96 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
44. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG con codice 780809030943 (n. 84 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

45. violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG con codice 780809030954 (n. 85 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

CONSIDERATO che risultano decorsi i termini previsti dall'art. 16 della legge n. 689/1981 e che la Società ha inteso avvalersi solo in parte della facoltà del pagamento in misura ridotta;

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

A) Gravità della violazione

Con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che le violazioni accertate riguardano l'espletamento di un servizio che, per ragioni di ordine pubblico, è riservato in via esclusiva alla Società, quale fornitore del servizio universale postale.

Al riguardo si osserva, in via generale, come l'espletamento del servizio di notificazione degli atti giudiziari nel rispetto della disciplina dettata dalla legge n. 890/1982 è essenziale per la corretta istaurazione dei procedimenti giudiziari in materia civile, amministrativa e penale e dell'esercizio del diritto di difesa nell'ambito dei medesimi procedimenti.

Nello specifico si deve, tuttavia, rilevare come ciascuna delle singole violazioni accertate riguardi un numero non elevato di modelli 23L/AG. In particolare:

- 33 condotte violative riguardano la mancata restituzione al mittente di un solo modello 23L/AG,
- 4 condotte violative riguardano la mancata restituzione al mittente di 2 modelli 23L/AG,
- 2 condotte violative riguardano la mancata restituzione al mittente di 3 modelli 23L/AG,
- 1 condotta violativa riguarda la mancata restituzione al mittente di 7 modelli 23L/AG,
- 1 condotta violativa riguarda la mancata restituzione al mittente di 10 modelli 23L/AG,
- 1 condotta violativa riguarda la mancata restituzione al mittente di 11 modelli 23L/AG,
- 1 condotta violativa riguarda la mancata restituzione al mittente di 13 modelli 23L/AG,
- 1 condotta violativa riguarda la mancata restituzione al mittente di 14 modelli 23L/AG,

- 1 condotta violativa riguarda la mancata restituzione al mittente di 26 modelli 23L/AG.

Inoltre, soltanto in 11 casi la condotta omissiva si è protratta per più giornate lavorative e comunque sempre per periodi di tempo contenuti di pochi giorni. Soltanto in un caso la condotta omissiva si è protratta per 8 giorni lavorativi.

B) Opera svolta dall'agente

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, la Società è stata più volte richiamata al corretto espletamento del servizio oggetto di riserva e al puntuale rispetto della relativa disciplina di rango legislativo, al fine di porre rimedio ai disagi segnalati dagli utenti e alle situazioni lesive di diritti e interessi rilevanti.

Sotto altro profilo si osserva che la Società ha avviato, in generale, su tutta la propria rete e, in particolare, nel CPD "Roma Belsito" processi interni di revisione dell'organizzazione e della gestione operativa del servizio di notificazione degli atti giudiziari, con l'introduzione di nuovi e più incisivi strumenti di controllo.

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 a garantire il pieno rispetto della normativa richiamata, attraverso la predisposizione di strumenti di controllo che garantiscano il corretto espletamento del servizio di notificazione degli atti giudiziari.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente (il maggior operatore postale a livello nazionale per dimensione e fatturato), le stesse sono tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto.

RITENUTO che le 45 condotte violative sopra elencate 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 delle sanzioni amministrative pecuniarie per le diverse condotte violative accertate nelle misure di seguito indicate, ritenendole sufficientemente afflittive in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689:

- euro 10.000,00 (diecimila/00) per la violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 26 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dal 03/08/2015 al 06/08/2015 (nn. 99, 111, 117, 118,

119, 120, 7, 41, 61, 91, 114, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 29, 1, 10, 22, 31 e 40 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

- euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00) per ciascuna delle seguenti violazioni:
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 13 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dall'17/07/2015 al 22/07/2015 (nn. 36, 25, 102, 13, 89, 23, 58, 59, 60, 82, 83, 103 e 105 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 11 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dal 10/08/2015 al 12/08/2015 (nn. 109, 33, 37, 43, 62, 63, 101, 26, 44, 45, e 78 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 14 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dal 14/08/2015 al 21/08/2015 (nn. 14, 27, 15, 20, 32, 34, 35, 18, 64, 47, 48, 100, 28 e 113 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- euro 5.000,00 (cinquemila/00) per ciascuna delle seguenti violazioni:
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 23/12/2014 (n. 3 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 30/12/2014 (n. 4 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 06/05/2014 (n. 5 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 07/08/2014 (n. 14 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 09/06/2014 (n. 9 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 23/05/2014 (n. 10 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
 - violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 09/05/2014 (n. 11 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);

- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 23/07/2014 (n. 13 dell'allegato A alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 02/12/2014 (n. 79 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 27/04/2015 (n. 95 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 30/04/2015 (n. 92 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 19/05/2015 (n. 81 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 03/06/2015 (n. 116 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 05/06/2015 (n. 80 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 02/07/2015 (n. 56 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 06/07/2015 (n. 77 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 7 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dall'08/07/2015 al 10/07/2015 (nn. 16, 42, 57, 75, 39, 52 e 53 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 10 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi consecutivi dal 24/07/2015 al 28/07/2015 (nn. 68, 69, 21, 67, 97, 98, 106, 104, 112 e 115 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 3 modelli 23L/AG compilati nei giorni lavorativi

consecutivi dal 25/08/2015 al 28/08/2015 (nn. 24, 72 e 107 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 31/08/2015 (n. 38 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 2 modelli 23L/AG compilati il 02/09/2015 (nn. 65 e 73 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 04/09/2015 (n. 110 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 07/09/2015 (n. 74 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 2 modelli 23L/AG compilati nei giorni consecutivi del 18 e 19/09/2015 (nn. 71 e 108 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 23/09/2015 (n. 70 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 2 modelli 23L/AG compilati nei giorni consecutivi del 4 e 5/09/2015 (nn. 19 e 66 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 16/10/2015 (n. 93 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 20/10/2015 (n. 94 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 8, comma 5, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario ritirato presso l'ufficio postale il 13/07/2015 (n. 46 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 8, comma 5, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 2 modelli 23L/AG afferenti ad atti giudiziari ritirati presso l'ufficio postale nei giorni consecutivi del 22 e 23/07/2015 (nn. 54 e 30 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

- violazione dell'art. 8, comma 5, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente di 3 modelli 23L/AG afferenti ad atti giudiziari ritirati presso l'ufficio postale nei giorni consecutivi dal 07/08/2015 al 10/08/2015 (nn. 51, 17 e 49 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 30/07/2014 (n. 87 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 08/07/2015 (n. 88 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 21/07/2015 (n. 86 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 05/08/2015 (n. 76 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 19/08/2015 (n. 88 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 29/08/2015 (n. 50 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 8, comma 3, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG afferente all'atto giudiziario per il quale il cd. "compiuto deposito" si è concretizzato alla data del 28/09/2015 (n. 55 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG datato 25/08/2015 (n. 96 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);
- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG con codice 780809030943 (n. 84 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

- violazione dell'art. 4, comma 1, della legge n. 890/1982 per la mancata restituzione al mittente del modello 23L/AG con codice 780809030954 (n. 85 dell'allegato B alle risultanze preistruttorie);

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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, degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale in relazione alla mancata osservanza delle prescrizioni di cui alla legge n. 890/1982 per le 45 fattispecie sopra descritte

ORDINA

alla società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, di pagare la complessiva somma di euro 237.500,00 (duecentotrentasettemilacinquecento,00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

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. 339/16/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. 339/16/CONS*".

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, 13 luglio 2016

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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