



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 434/16/CONS

ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO AVVIATO NEI CONFRONTI DI POSTE ITALIANE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 8, COMMA 3, LETT. F) E G) DELLA "DIRETTIVA GENERALE PER L'ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI" (DELIBERA N. 413/14/CONS)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 settembre 2016;

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

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 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 del 24 marzo 2016;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante "*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*", 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*");

VISTO l'atto di contestazione n. 11/16/DSP notificato a Poste Italiane S.p.A. (di seguito denominata Poste Italiane o la Società) in data 17 maggio 2016 e le risultanze preistruttorie di cui alla nota del 18 febbraio 2016, ad esso allegate;

VISTA la memoria difensiva di Poste Italiane del 16 giugno 2016;

VISTA la nota di Poste Italiane dell'8 luglio 2016, con cui la Società comunica di aver provveduto al pagamento della complessiva somma di euro 10.000, avvalendosi della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/1981;

CONSIDERATO quanto segue:

Con il citato atto di contestazione n. 11/16/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 della "Direttiva Carta dei servizi" di cui alla citata delibera n. 413/14/CONS.

Nello specifico, alla Società sono state contestate le seguenti condotte, accertate a seguito di un'ispezione svolta il 27 novembre 2015 presso l'ufficio postale denominato "Milano 26" (sito a Milano in via della Moscova n. 30):

- mancata disponibilità del formulario per la risoluzione delle controversie (cd. formulario CP) di cui alla delibera n. 184/13/CONS (violazione dell'art. 8, comma 3, *lett. f*) della "Direttiva Carta dei servizi");

- mancata disponibilità di uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio (violazione dell'art. 8, comma 3, *lett. g*) della "Direttiva Carta dei servizi");

Il suddetto materiale informativo, infatti, era accessibile presso l'ufficio postale soltanto in formato elettronico, mentre la Società avrebbe dovuto renderne disponibile, su richiesta, anche una copia cartacea, onde garantire la piena tutela del diritto di informazione di tutti gli utenti.

Ciò premesso, si deve tuttavia osservare che le prescrizioni violate, pur essendo formalmente autonome sul piano della formulazione testuale, perché previste in due distinte lettere del comma 3 dell'art. 8, già citato, sostanzialmente costituiscono specificazione di un unico obbligo che impone al fornitore del servizio universale di rendere disponibile presso i propri locali la documentazione e le informazioni relative all'avvio di una controversia postale in caso di disservizi.

CONSIDERATO, pertanto, che le due condotte oggetto di contestazione devono ritenersi assorbite in un'unica violazione e che, di conseguenza il pagamento in misura ridotta effettuato da Poste Italiane ai sensi dell'art. 16 della legge n. 689/1981 comporta l'archiviazione del procedimento avviato con la contestazione n. 11/16/DSP.

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

Articolo 1

1. È archiviato il procedimento sanzionatorio avviato con contestazione n. 11/16/DSP nei confronti della società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, concernente la violazione dell'art. 8, comma 3, *lett. f) e g)* della "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*" di cui alla delibera n. 413/14/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, 30 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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