



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 455/17/CONS

ARCHIVIAZIONE PER INTERVENUTA PARZIALE OBLAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO N. 19/17/DSP AVVIATO NEI CONFRONTI DI 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

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 5 dicembre 2017;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*”;

VISTO il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*”;

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 342/14/CONS del 26 giugno 2014, recante “*Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane*”;

VISTA la delibera n. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 710/13/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”, di seguito Regolamento sanzioni, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

VISTA la delibera 265/15/CONS del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione e le sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”;

VISTO l’atto di contestazione n. 19/17/DSP, notificato alla Società Poste Italiane in data 11 agosto 2017, recante “*Contestazione alla società Poste Italiane per la violazione dell’art. 3, comma 1, comma 5 e comma 8 lett. d) d.lgs. 261/1999*”;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

L’11 agosto 2017 con l’atto di contestazione n. 19/17/DSP l’Autorità ha avviato un procedimento sanzionatorio a carico di Poste Italiane S.p.A. (di seguito la Società).

La condotta contestata riguardava la chiusura improvvisa al pubblico, nel periodo 19-31 dicembre 2016, dei seguenti 29 uffici postali (UP) sul territorio nazionale:

- 1) UP di **Fonte** nel Comune di Roccadaspide per n. 1 giorno il 19 dicembre 2016;
- 2) UP di **Atena Lucana Scalo** nel Comune di Atena Lucana per n. 1 giorno il 21 dicembre 2016;
- 3) UP di **Novi Velia** nel Comune di Novi Velia per n. 1 giorno il 23 dicembre 2016;
- 4) UP di **Campora** nel Comune di Campora per n. 1 giorno il 24 dicembre 2016;
- 5) UP di **Borgo Quinzio** nel Comune di Fara in Sabina per n. 1 giorno il 19 dicembre 2016;
- 6) UP di **Mompeo** nel Comune di Mompeo per n. 1 giorno il 22 dicembre 2016;
- 7) UP di **Toffia** nel Comune di Toffia per n. 1 giorno il 23 dicembre 2016;
- 8) UP di **Configni** nel Comune di Configni per n. 1 giorno il 30 dicembre 2016;
- 9) UP di **Montenero Sabino** nel Comune di Montenero Sabino per n. 1 giorno il 30 dicembre 2016;
- 10) UP di **Tarano Sabina** nel Comune di Tarano per n. 1 giorno il 31 dicembre 2016;
- 11) UP di **Stelvio** nel Comune di Stelvio per n. 1 giorno il 20 dicembre 2016;
- 12) UP di **Nova Ponente** nel Comune di Nova Ponente per n. 1 giorno il 24 dicembre 2016;
- 13) UP di **Predoi** nel Comune di Predoi per n. 1 giorno il 24 dicembre 2016;
- 14) UP di **Cermes** nel Comune di Cermes per n. 2 giorni il 27 e 31 dicembre 2016;
- 15) UP di **Bondo** nel Comune di Sella Giudicarie per n. 1 giorno il 21 dicembre 2016;
- 16) UP di **Carisolo** nel Comune di Carisolo per n. 1 giorno il 21 dicembre 2016;
- 17) UP di **Bleggio** nel Comune di Bleggio Superiore per n. 1 giorno il 24 dicembre 2016;

- 18) UP di **Montagne** nel Comune di Tre Ville per n. 1 giorno il 24 dicembre 2016;
- 19) UP di **Roncane** nel Comune di Sella Giudicarie per n. 1 giorno il 27 dicembre 2016;
- 20) UP di **Albiano di Trento** nel Comune di Albiano per n. 1 giorno il 27 dicembre 2016 ;
- 21) UP di **Cimego** nel Comune di Borgo Chiese per n. 2 giorni il 27 e 29 dicembre 2016;
- 22) UP di **Daone** nel Comune di Valdone per n. 1 giorno il 28 dicembre 2016;
- 23) UP di **Praso** nel Comune di Valdone per n. 2 giorni il 23 e 28 dicembre 2016;
- 24) UP di **Cozzana** nel Comune di Monopoli per n. 1 giorno il 29 dicembre 2016;
- 25) UP di **Castel Del Giudice** nel Comune di Castel Del Giudice per n. 1 giorno il 30 dicembre 2016 ;
- 26) UP di **Burcei** nel Comune di Burcei per n. 1 giorno il 27 dicembre 2016;
- 27) UP di **Villapiana Scalo** nel Comune di Villapiana per n. 1 giorno il 31 dicembre 2016;
- 28) UP di **Monticello D'Alba** nel Comune di Monticello D'Alba per n. 1 giorno il 27 dicembre 2016;
- 29) UP di **Ripe San Ginesio** nel Comune di Ripe San Ginesio per n. 1 giorno il 30 dicembre 2016.

Per ciascuno dei suddetti uffici, in relazione alla chiusura improvvisa, è stata contestata la violazione dell'obbligo di prestare il servizio in via continuativa (art. 3 del d.lgs n. 261/1999);

2. Deduzioni difensive

La Società ha esposto le proprie difese in una memoria (pervenuta il giorno 12 settembre 2017).

Nelle proprie difese la Società non ha contestato la sussistenza dei fatti, vale a dire la chiusura dei suddetti uffici postali nei giorni lavorativi indicati nell'atto di contestazione, ma la possibilità di configurare una violazione per i fatti addebitati.

A) In merito alla contestazione per la violazione dell'obbligo di assicurare la continuità del servizio (art. 3, commi 1, 5 e 8 del d.lgs. 261/1999), la Società osserva quanto segue.

Secondo la Società le chiusure sarebbero motivate da improvvisa assenza di risorse e per tale motivo non potrebbe configurarsi una discontinuità nella erogazione del servizio, considerato che in ciascuno dei Comuni interessati da tali chiusure il servizio è stato comunque garantito, sulla base degli standard minimi stabiliti dalla vigente regolamentazione, ed in specie dalla delibera n. 342/14/CONS "Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane", attraverso gli uffici postali limitrofi anche se appartenenti ad altri Comuni.

Il principio di continuità del servizio dovrebbe essere letto alla luce del d.m. 7 ottobre 2008, che ha statuito che l'orario minimo di apertura al pubblico degli Uffici Postali presidio unico di Comune è pari a tre giorni e diciotto ore settimanali da effettuarsi a giorni alterni. Inoltre la delibera n. 342/14/CONS avrebbe ridotto, secondo la Società, tale obbligo di apertura minima a due giorni e 12 ore settimanali nei Comuni al di sotto dei 500 abitanti e nella ricorrenza di ulteriori condizioni (art. 4).

Il principio di erogazione del servizio universale con carattere di continuità per tutta la durata dell'anno sarebbe dunque assolto attraverso un'apertura settimanale, di regola articolata su tre giorni lavorativi alterni.

Gli obblighi di apertura minima sarebbero dunque riferiti agli uffici presidio unico di Comune e, pertanto, gli ulteriori uffici postali eventualmente presenti nel medesimo Comune potrebbero osservare un orario articolato al di sotto di tale soglia minima nel rispetto delle effettive esigenze dell'utenza.

La Società ritiene, così, che la chiusura di un ufficio postale non possa astrattamente configurare "interruzione oggettiva della continuità nell'erogazione del servizio universale postale" ed essere di per sé condotta sanzionabile, ma deve essere valutata in relazione al singolo caso verificando se la chiusura dell'ufficio postale abbia effettivamente compromesso la continuità, intesa come apertura minima settimanale di 3 giorni e 18 ore del servizio nell'ambito del Comune di riferimento, nel rispetto degli ulteriori criteri di distribuzione degli uffici postali sul territorio nazionale.

Secondo la Società, quindi, dovrebbe essere verificato il rispetto degli standard minimi relativi alla distribuzione sul territorio degli uffici, da ultimo modificati dalla delibera n. 342/14/CONS, considerando che il dimensionamento attuale della sua rete si colloca al di sopra della "rete minimale" di uffici postali che la Società è tenuta a garantire.

Sulla scorta di tali motivazioni la Società respinge l'addebito mosso nell'atto di contestazione relativamente alla chiusura di uffici postali motivate dall'assenza improvvisa di personale.

B) Inoltre la Società puntualizza di non condividere l'asserzione che tutti gli uffici postali attivi sul territorio nazionale "una volta ricompresi nella rete di Poste Italiane" sarebbero "...considerati economicamente ai fini della quantificazione del servizio universale", posto che la quantificazione dell'onere del SU, sulla base dei criteri definiti nella terza Direttiva postale, tiene conto della differenza del risultato economico del FSU in presenza ed in assenza di obblighi di SU.

Nello specifico, per quanto riguarda gli uffici postali, il FSU ha ritenuto che in assenza di obblighi avrebbe dimensionato la propria rete di uffici in circa 4.500, analogamente alle principali reti bancarie nazionali, considerando così nella quantificazione del costo netto circa 8.000 uffici postali e che quindi non sia sostenibile che ogni ufficio postale ricompreso nella rete di Poste Italiane sia da considerarsi un nodo essenziale per la fornitura del servizio universale postale.

Con riferimento agli uffici di Atena Lucana e Stelvio evidenzia che non sono unico presidio nel Comune di riferimento, essendo rispettivamente presenti in tali Comuni anche gli uffici di Atena Lucana Scalo e Solda.

Riguardo alla chiusura di 24 uffici postali per una sola giornata, per assenza improvvisa di risorse, (Fonte rimasto chiuso nella giornata del 19 dicembre 2016, Atena Lucana Scalo rimasto chiuso nella giornata del 21 dicembre 2016, Novi Velia rimasto chiuso nella giornata del 23 dicembre 2016, Campora rimasto chiuso nella giornata del 24 dicembre 2016, Mompeo rimasto chiuso nella giornata del 22 dicembre 2016, Toffia rimasto chiuso nella giornata del 23 dicembre 2016, Configni rimasto chiuso nella giornata del 30 dicembre 2016, Montenero Sabino rimasto chiuso nella giornata del 30 dicembre 2016, Tarano Sabina rimasto chiuso nella giornata del 31 dicembre 2016, Stelvio rimasto chiuso nella giornata del 20 dicembre 2016, Nova Ponente rimasto chiuso nella giornata del 24 dicembre 2016, Predoi rimasto chiuso nella giornata del 24 dicembre 2016, Bondo rimasto chiuso nella giornata del 21 dicembre 2016, Carisolo rimasto chiuso nella giornata del 21 dicembre 2016, Bleggio rimasto chiuso nella giornata del 24 dicembre 2016, Montagne rimasto chiuso nella giornata del 24 dicembre 2016, Roncone rimasto chiuso nella giornata del 27 dicembre 2016, Albiano di Trento rimasto chiuso nella giornata del 27 dicembre 2016, Cozzana rimasto chiuso nella giornata del 29 dicembre 2016, Castel Del Giudice rimasto chiuso nella giornata del 30 dicembre 2016, Burcei rimasto chiuso nella giornata del 27 dicembre 2016, Villapiana Scalo rimasto chiuso nella giornata del 31 dicembre 2016, Monticello D'Alba rimasto chiuso nella giornata del 27 dicembre 2016 e Ripe San Ginesio rimasto chiuso nella giornata del 30 dicembre 2016) si è trovata, certamente, nell'oggettiva impossibilità di sostituire la risorsa improvvisamente assente nel medesimo giorno dell'evento. Si tratta, infatti, di reperire, nel più breve tempo possibile dalla notizia dell'assenza improvvisa in alcuni casi dell'unica risorsa dell'ufficio, una risorsa in sostituzione con funzioni di Responsabile, e dunque in grado di procedere all'apertura al pubblico dell'ufficio e che, peraltro, abbia disponibilità di un mezzo proprio nel giorno dell'evento. Infatti, soprattutto nei casi in cui gli uffici siano ubicati in realtà remote e periferiche, come noto difficilmente raggiungibili con mezzi di trasporto pubblico, la risorsa individuata oltre alle idonee competenze, deve essere in grado di raggiungere autonomamente la struttura territoriale di Poste che detiene copia delle chiavi dell'ufficio postale da aprire, per poi recarsi nell'ufficio di temporanea applicazione.

Con all'ufficio postale di Borgo Quinzio, nel Comune di Fara in Sabina, rimasto chiuso al pubblico nella giornata di lunedì 19 dicembre 2016, si rappresenta che tale ufficio, è stato erroneamente indicato nell'elenco degli uffici chiusi a causa di improvvisa assenza del personale. Infatti, nella giornata in questione, la giornata di chiusura è stata disposta dalla Questura di Rieti (Posto di Polizia di Passo Corese), a seguito dell'arresto del Direttore pro-tempore dell'ufficio in questione.

Con riferimento all'ufficio postale di Campora nell'omonimo Comune, in merito alla contestata chiusura dell'ufficio postale nella giornata del 24 dicembre 2016 per presunta violazione dell'art. 3 d.lgs. 261/1999, la Società ritiene che debba ritenersi

assorbita nella medesima condotta già archiviata con Delibera n. 311/17/CONS. Infatti, pur trattandosi di una diversa giornata di chiusura, la condotta si presenta come unica, in quanto sussistono i requisiti della contestualità – si tratta del medesimo ufficio postale, e per il medesimo evento protrattosi su giorni consecutivi – e dell'unicità degli effetti – il parametro normativo che si assume violato ed il bacino di utenza interessata è certamente il medesimo.

C) Con riferimento alla contestazione relativa all'ufficio di Daone, considerata la contestuale chiusura nella medesima giornata del 28 dicembre dell'altro UP presente sul medesimo Comune di Valdona, la Società, ritenendo che tale circostanza possa aver arrecato possibili disagi alla clientela abituale degli stessi, ritiene di assumerne la responsabilità, avvalendosi, in relazione a tale ufficio, del beneficio del pagamento in misura ridotta, per la somma di euro 10.000.

Mentre, invece, in relazione agli uffici di Cermes, Cimego e Praso, di cui alle contestazioni, la Società, pur respingendo le contestazioni mosse con riferimento alla violazione dell'art. 3 del d.lgs 261/99 per i motivi sopra riportati, riconosce che la chiusura per due giornate nel periodo di riferimento potrebbe aver arrecato disagi all'utenza nell'erogazione del servizio postale universale e, pertanto, ne assume la responsabilità disponendo il pagamento della somma complessiva di euro 30.000, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 16 della Legge 689/1981.

D) In subordine la Società eccepisce, infine, la valutazione della condotta operata da codesta Autorità nel presente procedimento, ritenendo ricorrano i criteri per l'applicazione del cumulo giuridico delle sanzioni. In presenza di molteplici violazioni, l'azione/omissione può considerarsi unica se tali fattori riscontrati sono tutti geneticamente collegabili ad un unico e ben individuato comportamento tenuto dal soggetto in un preciso arco temporale entro il quale ha svolto ed esaurito i propri effetti.

Come noto, la gestione del personale applicato negli uffici postali è di diretta competenza delle Filiali territoriali, pertanto la condotta, eventualmente omissiva, non può che essere imputabile alle stesse. Con riferimento alla presunta violazione dell'art. 3, commi 1, 5 *lett. b)*, 8 *lett d)* del d.lgs. n. 261/1999, concorrono, dunque, il requisito della contestualità, essendo la condotta, imputabile alla Filiali territoriali e riferita ad un preciso arco temporale (19- 31/12/2016), entro il quale ha certamente esaurito i propri effetti, e dell'unicità dell'effetto, avendo il parametro normativo l'effetto unico e immediato di garantire all'utenza l'accesso al servizio.

Conseguentemente, la condotta omissiva delle Filiali territoriali, soddisfacendo il duplice requisito della contestualità degli atti e della unicità dell'effetto previsto dalle Linee Guida, integrerebbe una condotta unica, precisa e ben individuata, che rientrerebbe nella fattispecie del concorso formale di violazioni, con conseguente applicazione del criterio del cumulo giuridico della sanzione.

Tale impostazione è confermata dalla stessa Autorità che in un precedente procedimento sanzionatorio, notificato alla scrivente Società con atto di contestazione n.

4/15/DSP, ha riconosciuto che la presunta condotta omissiva posta in essere in singoli uffici postali era, in sostanza, unica in quanto riconducibile all'organizzazione ed al controllo esercitato dalla Società a livello delle proprie aree territoriali. L'Autorità avrebbe dovuto effettuare una valutazione della condotta fondata sulla responsabilità delle singole Filiali interessate con conseguente individuazione di n.10 condotte in luogo delle 29 condotte contestate.

In conclusione, la Società ha respinto tutte le contestazioni mosse in merito a tutte le casistiche considerate

3. Valutazioni dell'Autorità

Oggetto di valutazione del provvedimento è la violazione dell'obbligo di continuità del servizio relativamente ai seguenti 5 uffici postali:

- 1) l'UP di **Cermes** nel Comune di Cermes rimasto chiuso al pubblico per n. 2 giorni il 27 e 31 dicembre 2016;
- 2) l'UP di **Cimego** nel Comune di Borgo Chiese rimasto chiuso al pubblico per n. 2 giorni il 27 e 29 dicembre 2016;
- 3) l'UP di **Daone** nel Comune di Valdome rimasto chiuso al pubblico per n. 1 giorno il 28 dicembre 2016;
- 4) l'UP di **Praso** nel Comune di Valdome è rimasto chiuso al pubblico per n. 2 giorni;
- 5) UP di **Borgo Quinzio** nel Comune di Fara in Sabina rimasto chiuso al pubblico per n. 1 giorno il 19 dicembre 2016;

Non sono fondate le motivazioni della Società volte a dimostrare che le chiusure dei suddetti uffici postali sono giustificate dall'improvvisa assenza di risorse e che conseguentemente non vi è alcuna violazione all'obbligo di prestare il servizio in modo continuativo su tutto il territorio nazionale ai sensi dell'art. 3 d.lgs. 261/99.

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 (come individuati dell'art. 3, comma 8). Tra questi si richiamano, in particolare, 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 uno specifico sistema di sanzioni amministrative.

Con riferimento ai punti di accesso alla rete del servizio postale, ed in particolare per quanto riguarda la rete degli uffici postali, i principi di continuità dell'erogazione del servizio e capillarità della rete sono stati declinati dall'Autorità con la delibera n. 342/14/CONS ad integrazione del d.m. 7 ottobre 2008 che prescriveva, tra l'altro, l'operatività di "almeno un ufficio postale nel 96% dei Comuni italiani" e, nei Comuni con un unico presidio postale, in cui non è consentita la soppressione di uffici, si impone un'apertura al pubblico degli uffici non inferiore a tre giorni e a diciotto ore settimanali.

Ciò premesso, la Società pretende di giustificare la legittimità delle improvvise chiusure, affermando innanzitutto che la propria rete è sopra dimensionata rispetto a quella che deve essere garantita (delibera n. 342/14/CONS).

Se è vero che effettivamente la rete di Poste Italiane è "sovradimensionata" rispetto a quella minimale da garantire, non è però ammissibile che la Società possa chiudere, anche solo temporaneamente ed improvvisamente, un ufficio postale in eccesso, senza rispettare le norme vigenti che impongono di seguire appositi procedimenti amministrativi e che prevedono, tra l'altro, precisi obblighi informativi nei confronti degli utenti e dell'Autorità.

La chiusura degli uffici esistenti, sia essa definitiva, temporanea ed improvvisa come nel caso di specie, non può avvenire in maniera discrezionale o a seguito di eventi congiunturali, ma deve avvenire attraverso un procedimento amministrativo ben delineato dalla normativa vigente.

La chiusura definitiva degli uffici è disciplinata dal Contratto di programma 2017-2019 – tuttora vigente – che prevede, all'art. 2 comma 5, che Poste Italiane trasmetta annualmente all'Autorità di regolamentazione "*l'elenco, da aggiornare con cadenza annuale, degli uffici postali che non garantiscono condizioni di equilibrio economico, unitamente al piano di intervento ed ai relativi criteri per la progressiva razionalizzazione della loro gestione*". Il Piano deve essere redatto in conformità ai criteri previsti dal decreto del Ministro dello sviluppo economico del 7 ottobre 2008 come integrati dalla delibera 342/14/CONS "*Punti di accesso alla rete postale: modifica dei criteri di distribuzione degli uffici di Poste Italiane*". La Società trasmette quindi all'Autorità con cadenza annuale l'elenco degli uffici postali e delle strutture di recapito che non garantiscono condizioni di equilibrio economico e, contestualmente, il piano di intervento per la progressiva razionalizzazione sul quale l'Autorità è chiamata a svolgere attività di vigilanza.

Le procedure sinteticamente descritte, pur salvaguardando l'autonomia gestionale della Società, sono del tutto coerenti con i principi in materia di servizio universale: la tutela delle esigenze essenziali degli utenti impone la fornitura del servizio anche in località per le quali è invocabile il cd. fallimento di mercato, in quanto zone caratterizzate da bassi volumi di domanda ed alti costi di esercizio, tali da rendere l'erogazione delle prestazioni e la loro continuità strutturalmente non redditizia ed antieconomica, ma fondamentale.

Ne deriva che i suddetti uffici postali, una volta ricompresi nella rete che l'operatore dichiara di mettere a disposizione per la fornitura del servizio universale (indipendentemente dal fatto se sono considerati ai fini della quantificazione del relativo onere) rientrano nelle risorse, oggetto di apposita informativa, che il fornitore offre agli utenti e che pertanto devono essere operativi con la continuità prevista dal loro orario di servizio settimanale, così da garantire la capillarità del servizio, in particolare in quei Comuni dove l'ufficio postale è anche presidio unico.

Non sono, pertanto, giustificabili le chiusure temporanee degli uffici postali per esigenze del personale e problematiche connesse ampiamente preventivabili e risolvibili con un minimo livello di programmazione operativa e di efficiente organizzazione aziendale che preveda per esempio una più puntuale e estremamente più coordinata procedura di emergenza che il personale deve seguire in modo molto stringente, per esempio nella gestione delle necessarie comunicazioni di servizio, al fine di garantire con estrema serietà, la continuità del servizio universale in casi di improvvisa assenza del personale dell'ufficio postale, soprattutto nei casi degli uffici monoperatore e con la massima attenzione per quelli che sono anche presidio unico di Comune, considerato anche che in tutti i casi non risulta possibile recuperare l'orario del servizio postale universale non fornito all'utenza.

Non è, infatti, accettabile, che l'azienda, per nessuno degli 5 uffici rimasti chiusi, sia riuscita a trovare una economicamente sostenibile ed efficiente soluzione organizzativa che consentisse di aprire gli uffici anche solo con un minimo ritardo rispetto all'orario di apertura. L'inefficienza organizzativa aziendale è talmente elevata e particolarmente concentrata proprio nella Provincia di Salerno che su un totale di 58 giorni lavorativi di chiusure improvvise per "mancanza di personale", complessivamente rilevate sul territorio nazionale nel periodo considerato, ben 30 giorni di chiusura (pari al 52 %) sono relativi ad uffici postali della Provincia di Salerno, evidenziando così un chiaro problema di gestione del personale nella zona. Analogo problema di gestione, anche se di minore entità, emerge anche nella Provincia di Trento nella quale sono concentrate il 6,4% delle chiusure pari a 11 giorni.

Da ciò discende che la semplice assenza di personale non può giustificare la chiusura dell'ufficio. Nelle sue memorie la Società si limita ad affermare che vi possono essere assenze di personale che non possono essere preventivate perché, evidentemente, dovute a circostanze eccezionali. La Società non ha però in alcun modo spiegato le ragioni dell'impossibilità di risolvere o quantomeno limitare con migliori soluzioni organizzative strutturali la straordinaria concentrazione, in particolare in alcuni limitati ambiti territoriali già riconosciuti come problematici e in così ristretto arco di tempo (durante il periodo natalizio), di disservizi e di disagi generati all'utenza.

Tuttavia, si prende atto che la Società nel corso del procedimento sanzionatorio con riferimento alla contestazione relativa all'ufficio di Daone, considerata la contestuale chiusura nella medesima giornata del 28 dicembre dell'altro UP presente sul medesimo Comune di Valdome, ritenendo che tale circostanza possa aver arrecato possibili

disagi alla clientela abituale degli stessi, ne ha assunto la responsabilità, disponendo il pagamento della somma di euro 10.000.

Mentre, invece, in relazione agli uffici di Cermes, Cimego e Praso, di cui alle contestazioni, la Società, pur respingendo le contestazioni mosse con riferimento alla violazione dell'art. 3 del d. lgs 261/99 per i motivi sopra riportati, ha riconosciuto che la chiusura per due giornate nel periodo di riferimento potrebbe aver arrecato disagi all'utenza nell'erogazione del servizio postale universale e, pertanto, ne ha assunto la responsabilità disponendo il pagamento della somma complessiva di euro 30.000, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 16 della Legge 689/1981.

Infine, si prende atto relativamente all'ufficio postale di Borgo Quinzio, nel Comune di Fara in Sabina, rimasto chiuso al pubblico nella giornata di lunedì 19 dicembre 2016, che nella giornata in questione, la chiusura è stata disposta dalla Questura di Rieti (Posto di Polizia di Passo Corese), a seguito dell'arresto del Direttore pro-tempore dell'ufficio in questione come risulta dall'attestazione rilasciata dalla Questura di Rieti e pervenuta in data 12 settembre 2017.

VISTA la nota qui pervenuta il 5 ottobre 2017 con cui Poste italiane S.p.A. ha preso atto delle irregolarità contestate ed in relazione alla chiusura dei 4 uffici postali di Daone, Cermes, Cimego e Praso, oggetto di contestazione, ne ha assunto la responsabilità disponendo il pagamento della somma di euro 40.000 (quarantamila/00), ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 16 della Legge 689/1981;

VISTA la quietanza dell'avvenuto pagamento, trasmessa da Poste italiane S.p.A. in data 5 ottobre 2017, che attesta il pagamento effettuato in data 29 settembre 2017 della sanzione in misura ridotta, pari a complessivi euro 40.000,00 (quarantamila/00), determinata ai sensi dell'art. 16 della legge 24 novembre 1981, n. 689, così come previsto dall'atto di contestazione sopra indicato;

VISTI gli atti del procedimento istruttorio;

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

DELIBERA

Articolo 1

1) E' archiviato per intervenuta parziale oblazione il procedimento sanzionatorio avviato con contestazione n. 19/17/DSP nei confronti della Società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, per quanto riguarda le sole violazioni dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)*, d.lgs. n. 261/1999 relative ai seguenti uffici postali:

- 1) l'UP di Cermes nel Comune di Cermes rimasto chiuso al pubblico per n. 2 giorni il 27 e 31 dicembre 2016;

- 2) l'UP di Cimego nel Comune di Borgo Chiese rimasto chiuso al pubblico per n. 2 giorni il 27 e 29 dicembre 2016;
- 3) l'UP di Daone nel Comune di Valdome rimasto chiuso al pubblico per n. 1 giorno il 28 dicembre 2016;
- 4) l'UP di Praso nel Comune di Valdome è rimasto chiuso al pubblico per n. 2 giorni;

2) È archiviato il procedimento sanzionatorio avviato con contestazione n. 19/17/DSP nei confronti della Società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, per quanto riguarda la violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)*, d.lgs. n. 261/1999 per l'ufficio postale di Borgo Quinzio, nel Comune di Fara in Sabina, rimasto chiuso al pubblico per disposizione della Questura di Rieti nella giornata di lunedì 19 dicembre 2016.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, *lett. b)*, del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 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 notificata alla parte e viene pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 5 dicembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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