



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 471/18/CONS

**ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO
CON CONTESTAZIONE N. 14/18/DSP NEI CONFRONTI DI POSTE
ITALIANE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI IN MATERIA DI
CONTINUITÀ NELLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO UNIVERSALE**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 settembre 2018;

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

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

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*”, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio* (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999) e, in particolare, i seguenti articoli:

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

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

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

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

VISTO il decreto del Ministero delle comunicazioni del 28 giugno 2007, recante “*Nuovi standard minimi degli uffici postali nei periodi estivi*” (di seguito, DM 28 giugno 2007);

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

VISTO il decreto legge del 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*”, convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21 che designa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell'art. 22 della direttiva 97/67/CE;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”, (di seguito denominato *Regolamento sanzioni*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

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

VISTO l'atto di contestazione n. 14/18/DSP, notificato a Poste Italiane in data 17 maggio 2018, recante “*Contestazione a Poste Italiane per la violazione dell'art. 3, commi 1, 5 5 lett. b) e 8 lett. a), d) del d. lgs. n. 261/1999*”;

VISTA la memoria difensiva di Poste Italiane del 15 giugno 2018;

CONSIDERATO che Poste Italiane, con nota del 23 luglio 2018, ha comunicato di essersi avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta, ai sensi dell'art. 16 della legge n. 689/1981, per le condotte verificatesi con riferimento alle seguenti 17 Regioni: Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Liguria, Lombardia, Marche, Molise, Piemonte, Sardegna, Sicilia, Toscana, Trentino Alto Adige, Umbria e Veneto, tramite la disposizione di un bonifico bancario, effettuato in data 12 luglio 2018, a favore della Tesoreria provinciale dello Stato di Roma, per un importo pari a euro 170.000,00 (centosettantamila/00), così come previsto nell'atto di contestazione suindicato;

CONSIDERATO che Poste Italiane non si è avvalsa della facoltà di pagamento in misura ridotta in relazione alle condotte contestate verificatesi nelle restanti 3 Regioni della Puglia, del Friuli-Venezia Giulia e della Val d'Aosta;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell'ambito dell'attività di monitoraggio svolta dall'Ufficio Vigilanza e Tutela dei Consumatori sulla qualità delle prestazioni erogate da Poste Italiane in adempimento agli obblighi di servizio universale postale, l'Autorità ha riscontrato il mancato rispetto degli obblighi connessi alla fornitura del servizio universale per la violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione dei servizi sancito dall'art. 3, comma 1, comma 5 lett. *b)* e 8 lett. *a)* e *d)* del d. lgs. n. 261/1999.

In particolare, in riscontro alle diverse richieste di informazioni inoltrate alla Società dagli Uffici, Poste Italiane, con nota del 3 ottobre e successive integrazioni, ha prodotto la documentazione richiesta contenente un elenco completo con il dettaglio degli orari osservati dagli uffici postali, nelle giornate interessate da aperture ritardate e chiusure anticipate non programmate, con riferimento all'arco temporale 15 giugno -15 settembre 2017.

Al riguardo, sono state contestate a Poste Italiane le seguenti 20 condotte in violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 lett. *b)* e comma 8 lett. *a)* e *d)* del d.lgs. 261/99 con riferimento agli uffici postali operanti nei seguenti ambiti regionali:

1. Regione Abruzzo nella quale 28 UP hanno aperto in ritardo e 3 UP hanno chiuso in anticipo;
2. Regione Basilicata nella quale 11 UP hanno aperto in ritardo;
3. Regione Calabria nella quale 179 UP hanno aperto in ritardo e 44 UP hanno chiuso in anticipo;
4. Regione Campania nella quale 235 UP hanno aperto in ritardo e 12 UP hanno chiuso in anticipo;
5. Regione Emilia-Romagna nella quale 49 UP hanno aperto in ritardo e 6 UP hanno chiuso in anticipo;
6. Regione Friuli-Venezia Giulia nella quale 7 UP hanno aperto in ritardo;
7. Regione Lazio nella quale 105 UP hanno aperto in ritardo e 1 UP ha chiuso in anticipo;
8. Regione Liguria nella quale 49 UP hanno aperto in ritardo;

9. Regione Lombardia nella quale 277 UP hanno aperto in ritardo e 40 UP hanno chiuso in anticipo;

10. Regione Marche nella quale 31 UP hanno aperto in ritardo e 7 UP hanno chiuso in anticipo;

11. Regione Molise nella quale 33 UP hanno aperto in ritardo e 5 UP hanno chiuso in anticipo;

12. Regione Piemonte nella quale 289 UP hanno aperto in ritardo, secondo l'elenco in allegato 1 e 8 UP hanno chiuso in anticipo;

13. Regione Puglia nella quale 5 UP hanno aperto in ritardo e 1 UP ha chiuso in anticipo;

14. Regione Sardegna nella quale 75 UP hanno aperto in ritardo e 9 UP hanno chiuso in anticipo;

15. Regione Sicilia nella quale 55 UP hanno aperto in ritardo 1 UP ha chiuso in anticipo;

16. Regione Toscana nella quale 48 UP hanno aperto in ritardo e 2 UP hanno chiuso in anticipo;

17. Regione Trentino-Alto Adige nella quale 128 UP hanno aperto in ritardo e 5 UP hanno chiuso in anticipo;

18. Regione Umbria nella quale 17 UP hanno aperto in ritardo;

19. Regione Val d'Aosta nella quale 4 UP hanno aperto in ritardo;

20. Regione Veneto nella quale 83 UP hanno aperto in ritardo e 1 UP ha chiuso in anticipo.

La Società ha depositato la memoria difensiva in data 15 giugno 2018 entro i termini previsti dal Regolamento.

La Società, in buona sostanza, sostiene l'irrilevanza delle condotte contestate ai fini sanzionatori. In estrema sintesi, la Società ritiene che tale tipologia di eventi (apertura ritardata o chiusura anticipata di UP) non possa costituire automaticamente violazione di obblighi di continuità del servizio erogato.

Tali eventi, infatti, nelle fattispecie oggetto di contestazione, come dimostrano i dati di dettaglio prodotti, relativi all'orario osservato dagli UP coinvolti, *“costituiscono un fenomeno fisiologico e del tutto marginale, avuto riguardo al complesso delle giornate di servizio erogate nel periodo in esame, alla capillare distribuzione della rete,*

alla conformazione della stessa, costituita da uffici postali piccolissimi, necessariamente gestiti da un'unica risorsa”.

Inoltre, la Società sostiene che la procedura gestionale (“procedura di distacco”) adottata, volta a sopperire all’assenza improvvisa di risorse “*in relazione ad eventi che rientrano nel rischio organizzativo ragionevolmente considerato*”, è risultata efficace in relazione a ciascun evento critico contestato.

Poste Italiane ha ritenuto di non avvalersi della facoltà di obblare in relazione alle contestazioni relative alle aperture ritardate e alle chiusure anticipate per gli uffici postali delle Regioni della Puglia, del Friuli-Venezia Giulia e della Val d’Aosta.

Le argomentazioni sopra riportate, svolte in sede difensiva da Poste Italiane, sebbene in larga parte non condivisibili, possono essere accolte laddove evidenziano la necessità, ai fini sanzionatori, di valutare la rilevanza dei fenomeni di mancato rispetto dell’orario e, quindi, la gravità della violazione dell’obbligo di assicurare la continuità nella prestazione del servizio universale.

RITENUTO che le aperture posticipate e le chiusure anticipate verificatesi negli uffici postali ubicati nelle Regioni della Puglia, del Friuli Venezia Giulia e della Val d’Aosta non risultano essere di rilevanza e gravità tali da poter configurare la violazione dell’obbligo di continuità nella prestazione del servizio universale, considerando che gli eventi verificatesi, in termini di diffusione, appaiono nettamente inferiori rispetto a quelli registrati nelle altre 17 Regioni per le quali è intervenuta l’oblazione;

RILEVATO, inoltre, che la maggior parte degli eventi critici ha interessato, prevalentemente, uffici mono operatore, per i quali la gestione delle assenze del personale, in concomitanza, come nel caso di specie, del periodo estivo, può rendere più difficoltosa la sostituzione del personale;

RITENUTO, pertanto, che le condotte contestate non siano, complessivamente, connotate da una gravità e diffusività tale da poterle configurare come violazione dell’obbligo di fornire con continuità il servizio universale postale;

VISTI gli atti del procedimento;

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

DELIBERA

1. È archiviato il procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 14/18/DSP nei confronti della società Poste Italiane, con sede legale a Roma, Viale Europa, 175, concernente la violazione dell’art. 3, comma 1, comma 5 lett. b) e comma 8 lett. a) e d) del d.lgs. 261/99 con riferimento alle

condotte poste in essere dagli uffici postali ubicati nelle Regioni della Puglia, del Friuli-Venezia Giulia e della Val d'Aosta.

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, lett. b), del decreto legislativo del 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo decreto legislativo, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alla Parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 27 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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