



DELIBERA N. 48/21/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE A POSTE ITALIANE S.P.A. PER LA
VIOLAZIONE DELL'ART. 3, COMMI 1, 5 LETT. B) E 8 LETT. D)
DEL D.LGS. N. 261/1999**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 febbraio 2021;

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 ministeriale 7 ottobre 2008 concernente i criteri di distribuzione dei punti di accesso alla rete postale pubblica, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 252 del 27 ottobre 2008, come integrato dalla delibera dell’Autorità n. 342/14/CONS del 26 giugno 2014;

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. 696/20/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. 697/20/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*”;

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

VISTO l’atto di contestazione n. 30/20/DSP dell’8 ottobre 2020, notificato a Poste Italiane in pari data;

VISTA la memoria difensiva di Poste Italiane del 6 novembre 2020;

CONSIDERATO tuttavia che il Consiglio ritiene opportuno approfondire la rilevanza dei 108 casi, citati nell’atto di contestazione predetto (Cont. n. 30/20/DSP)

verificatisi il 4 gennaio 2020 alla luce del quadro normativo vigente e della giurisprudenza del Consiglio di Stato (sent. n. 206/2018) formatasi sul punto, che sancisce la sostanziale tassatività dei casi in cui può essere giustificata la chiusura degli Uffici costituenti servizio universale, tenuto conto della vera e propria natura di servizio pubblico che tale attività riveste;

CONSIDERATO altresì che l'atto di contestazione non considera, probabilmente per un mero errore materiale, le chiusure del 28 dicembre 2019 e che pertanto il suddetto approfondimento dovrà estendersi anche a tali casi;

CONSIDERATO comunque che la questione risulta adeguatamente istruita per i rimanenti 106 casi di chiusura di cui al sopra citato atto di contestazione n. 30/20/DSP;

CONSIDERATO che Poste Italiane non si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/81;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

In risposta ad una richiesta della Direzione, Poste Italiane ha indicato gli uffici postali che durante il periodo dal 2 gennaio al 21 febbraio 2020 sono stati interessati da chiusure improvvise, non programmate, né preventivamente comunicate.

È stato conseguentemente contestato a Poste Italiane 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, commi 1, 5 *lett. b)* e 8 *lett. d)* del d.lgs. n. 261/1999.

In particolare, sono state contestate a Poste Italiane 106 condotte violative relative ad altrettante chiusure improvvise di uffici postali: 102 nella Provincia autonoma di Trento, 2 nella Provincia autonoma di Bolzano, uno nella Regione Basilicata (UP del comune di Oliveto Lucano) e uno nella Regione Piemonte (UP del comune di Arola).

2. Deduzioni difensive

Nella propria memoria, Poste Italiane respinge integralmente la contestazione con riferimento a tutte le 106 condotte violative, chiedendo sostanzialmente l'archiviazione del procedimento; in via subordinata, chiede di considerare le 102 condotte violative, relative ad altrettanti uffici riconducibili alla Filiale di Trento, quale unica condotta, con conseguente irrogazione di un'unica sanzione in applicazione del cumulo giuridico. Il contenuto degli scritti difensivi si articola nei punti di seguito sintetizzati.

a) In merito alla ricostruzione del quadro normativo di riferimento

Ad avviso di Poste Italiane, poiché le condotte oggetto di contestazione sono dovute ad assenza improvvisa del personale, le chiusure di singoli uffici postali che si sono verificate non possono di per sé configurare una violazione del principio di continuità nell'erogazione del servizio postale universale. Al riguardo, la Società richiama le argomentazioni contenute nelle memorie difensive da essa presentate nell'ambito di precedenti procedimenti relativi a fattispecie analoghe (procedimenti avviati con le contestazioni nn. 6/17/DSP, 19/17/DSP, 23/17/DSP, 5/18/DSP, 14/18DS, 16/18/DSP, 18/18/DSP e 4/19/DSP).

Secondo la Società il quadro normativo-regolamentare non disciplinerebbe i molteplici eventi/casistiche idonei a incidere, in via temporanea, sulla quotidiana e ordinaria operatività degli uffici postali durante tutto l'arco dell'anno, ma detterebbe piuttosto principi e criteri atti a salvaguardare la continuità nella erogazione del servizio, con riferimento alla rete "permanente" di Poste Italiane (Piano annuale di razionalizzazione) o comunque in relazione a quei tipi di intervento pianificabili a cadenze prestabilite (Piano annuale per il periodo estivo), per ragioni di "efficientamento" della rete stessa.

La Società sostiene, quindi, che, ai sensi dell'art. 3, comma 5, lett. b), del decreto legislativo n. 261/99, la capillarità della rete degli uffici postali sarebbe assicurata attraverso l'attivazione di un "*congruo numero di punti di accesso*", tenendo conto delle esigenze dell'utenza (art. 3, comma 4, lett c), nel rispetto dei criteri indicati dal decreto ministeriale 7 ottobre 2008 e, successivamente, dalla delibera n. 342/14/CONS.

La continuità dell'erogazione del servizio postale sarebbe poi garantita, come previsto dall'art. 2, comma 5 del sopraccitato decreto ministeriale 7 ottobre 2008, rispettando l'orario di apertura minimo di 3 giorni e 18 ore settimanali per gli uffici che siano unico presidio postale nel Comune di riferimento.

Poste Italiane sostiene poi, in relazione agli eventi verificatisi nei 102 UP di competenza territoriale della Filiale di Trento, che l'articolo 4 della delibera n. 342/14/CONS avrebbe disposto una maggiore flessibilità sul vincolo di rispettare l'orario di apertura minimo di 3 giorni e 18 ore settimanali per gli uffici che siano presidio unico, prevedendo che *“gli uffici postali presidio unico di Comuni con popolazione residente inferiore a 500 abitanti, ove sia presente entro 3 km un ufficio limitrofo aperto almeno tre giorni a settimana, osservano un'apertura al pubblico non inferiore a due giorni e dodici ore settimanali, garantendo un coordinamento con gli orari di apertura del suddetto ufficio limitrofo, in modo da assicurare la più ampia accessibilità del servizio”*.

Infine, ad avviso della Società, la recente delibera n. 331/20/CONS (in vigore dal 1° gennaio 2021) che fissa specifici obiettivi di qualità, su base annuale, anche in relazione al rispetto dell'orario di apertura al pubblico degli uffici postali, avrebbe conferito una diversa e autonoma rilevanza anche alla fattispecie delle chiusure improvvise per intera giornata, anche se non contemplate nella suddetta delibera.

b) In merito all'efficacia della procedura gestionale adottata da Poste per la sostituzione delle risorse assenti

La Società fa presente come la c.d. procedura di distacco costituisca il *“meccanismo ordinario di sostituzione/supplenza”* predisposto sulla base dell'esperienza gestionale maturata, al fine non solo di assicurare, in caso di assenza improvvisa di personale, l'apertura dell'ufficio postale interessato, ma anche di potenziare il personale in servizio negli uffici in base all'afflusso di clientela. La procedura si sarebbe dimostrata nel tempo adeguata a soddisfare le esigenze di sostituzione del personale, secondo criteri di ragionevolezza prevedibilità ed efficienza.

Nel caso di specie, la procedura avrebbe incontrato difficoltà applicative derivanti dalla circostanza che tra gli uffici dipendenti dalla Filiale di Trento vi sarebbe una rilevante incidenza di uffici monoperatore (oltre 141 su 191) e in particolari periodi

dell'anno, si verificherebbe una fisiologica riduzione del personale, connessa con la programmazione delle ferie (periodo estivo e periodo natalizio).

Aggiunge, infine, Poste Italiane, per giustificare la difficoltà di sostituire il personale, che non tutto il personale può svolgere le operazioni di sportello con funzioni di responsabile negli uffici monoperatore, come quelli in questione, poiché è necessaria una formazione *ad hoc* di circa 40 giornate - per circa 237 ore complessive - articolata in un primo step teorico finalizzato a trasferire alle risorse le conoscenze sull'organizzazione e sui servizi, per poi proseguire con una fase di affiancamento a Direttori di ufficio postale e sportellisti esperti.

c) In merito alle mancate aperture degli uffici postali nelle Filiali di Bolzano, Matera e Verbania e dell'asserita marginalità e fisiologicità del fenomeno oggetto di contestazione

La Società ritiene che la chiusura dei 4 UP nelle Filiali rispettivamente di Bolzano, Matera e Verbania rappresenti un fenomeno assolutamente marginale, considerato che hanno riguardato lo 0,04% degli UP nel periodo di riferimento. La mancata apertura dell'ufficio di Oliveto Lucano il 22 gennaio 2020 sarebbe l'unico giorno di chiusura improvvisa, a fronte di 1.674 giornate di regolare apertura nel periodo oggetto d'indagine, nella Filiale di Matera. Stesse considerazioni per l'ufficio di Arola (unica giornata di chiusura, 8 gennaio 2020, a fronte di 3.135 giorni di regolare erogazione del servizio nella Filiale di Verbania) e per gli uffici di Solda, 20 febbraio 2020, e di Glorenza il giorno successivo (uniche due giornate di chiusura nella filiale di Bolzano, a fronte di 4.526 giornate di regolare apertura).

Pertanto, con riferimento alle chiusure improvvise dei suddetti 4 UP la Società ha chiesto l'archiviazione delle contestazioni anche considerando l'impostazione adottata dall'Autorità nella delibera n. 471/18/CONS e, in subordine, di non considerare gravi le suddette condotte violative.

d) In merito alle mancate aperture degli uffici postali nelle Filiali di Trento

La Società riconosce la criticità in cui si è trovata la Filiale di Trento nel periodo iniziale del 2020 e rappresenta che tale straordinaria situazione sarebbe sostanzialmente

imputabile all'eccezionale numero di "uscite di personale" nel corso del 2019 (47, tra operatori di sportello e direttori di ufficio postale, di cui 22 nel solo mese di dicembre).

La difficoltà di reperire personale in sostituzione, secondo la procedura di distacco, sarebbe dovuta anche alle complessità connaturate al territorio in esame. Nel territorio di competenza della Filiale di Trento, sono presenti 166 Comuni totalmente montani (100%), di cui 136 rientrano nella categoria dei rurali e montani (oltre l'80%). Il territorio, caratterizzato da piccolissime realtà scarsamente abitate, è servito in gran parte da uffici postali "monoperatore" puro (ben 141 UP su 191), come tutti i 102 UP in esame.

Tale circostanza avrebbe condizionato la gestione del fenomeno, del tutto "anomala" nelle sue dimensioni, dovuta alla carenza di personale disponibile.

La Società, inoltre, sostiene che, considerata la composizione della rete, la sua capillarità e l'elevata concentrazione di uffici monoperatore in aree territoriali, come quella montana nel caso di specie, sarebbe oggettivamente impossibile annullare gli effetti di assenze improvvise di personale sull'orario di apertura al pubblico degli uffici.

La Società sostiene che la continuità del servizio sarebbe stata comunque assicurata, in quanto la capillarità della rete di Poste Italiane consentirebbe alla clientela di usufruire del servizio presso un altro ufficio ubicato nelle vicinanze di quello interessato dall'evento della chiusura.

Sotto altro profilo, la Società ritiene che ricorrano i requisiti della contestualità della condotta e dell'unicità degli effetti per l'applicazione del cumulo giuridico delle sanzioni, richiamando, al riguardo, l'art 8 della legge n. 689/81 e le Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie, emanate dall'Autorità (all. A alla delibera n. 265/15/Cons). La Società osserva che in caso di molteplici violazioni, l'azione/omissione può considerarsi unica se le condotte sono geneticamente collegabili tra loro e riferite ad un preciso arco temporale entro il quale si sarebbero esauriti i relativi effetti.

Pertanto, essa ritiene che, nel caso di specie, la violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale, seppur concretizzatasi in diversi eventi occorsi nel periodo in questione, sia riconducibile a un unico comportamento, ovvero ad un'unica condotta violativa, direttamente imputabile alla Filiale di Trento.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Non si ritengono fondate le argomentazioni della Società volte a dimostrare che, in relazione alle chiusure di uffici postali oggetto di contestazione, non vi sia violazione dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale.

Con riguardo alle argomentazioni difensive di cui al punto 2, lett. a), si osserva come la chiusura non programmata di uffici postali sia stata più volte sanzionata da questa Autorità come violazione da parte di Poste Italiane dell'obbligo di continuità nell'erogazione del servizio universale.

Si richiamano, a mero titolo esemplificativo, la delibera n. 631/15/CONS, la delibera n. 454/17/CONS, la delibera n. 255/19/CONS e la delibera n. 458/19/CONS.

Nelle motivazioni della delibera del 2015, in particolare, proprio a fronte della prospettazione di Poste Italiane volta a sussumere nel concetto di forza maggiore l'improvviso impedimento del personale e la difficoltà di sostituirlo, è stato delineato un orientamento poi costantemente seguito nell'attività sanzionatoria.

Come ben noto, questa Autorità ha affermato che non possono qualificarsi in termini di forza maggiore quei problemi di gestione delle risorse che sono ampiamente preventivabili e risolvibili con un minimo livello di programmazione operativa e di efficiente organizzazione aziendale. La correttezza di tale orientamento è stata confermata dal giudice amministrativo (TAR Lazio, Sez. III, sentenza n. 11023/2016, Consiglio di Stato, sez. VI, sentenza n. 906/2018) che ha pienamente condiviso l'impostazione seguita da questa Autorità.

Si evidenzia poi che la delibera n. 471/18/CONS, citata nella memoria come precedente, riguarda un'ipotesi diversa da quella in esame: la condotta violativa riguardava il rispetto dell'orario (chiusure anticipate e aperture ritardate) fattispecie ben differente da quella in esame che riguarda la chiusura improvvisa di un ufficio postale per l'intera giornata.

Per considerazioni del tutto analoghe non può condividersi l'interpretazione della recente delibera n. 331/20/CONS fornita dalla Società. La delibera si occupa delle qualità delle prestazioni di servizio universale rese all'interno degli uffici e, in particolare, per ciò che qui rileva, del rispetto dell'orario di apertura e chiusura degli uffici. Non è corretto affermare che le disposizioni della delibera potrebbero

considerarsi applicabili, implicitamente, anche alle condotte in esame. È evidente, infatti, come già rilevato, la profonda differenza tra il rispetto dell'orario di apertura al pubblico e la chiusura improvvisa, non programmata, di un ufficio per l'intera giornata, sotto il profilo della rilevanza e dell'impatto sui diritti degli utenti e sulla continuità del servizio (e la chiusura improvvisa, non a caso, non è contemplata nella delibera n. 331/20/CONS).

Come è noto, 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, tra i quali, 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 lo specifico sistema di sanzioni amministrative previsto dall'articolo 21, comma 1, del d.lgs. 261/99.

Con riguardo alla procedura gestionale di cui al punto 2, lett. b), si sottolinea come essa non contempli soluzioni specifiche per assicurare l'operatività degli uffici monoperatore, per i quali, come dalla stessa Poste Italiane rimarcato, la gestione delle assenze improvvise di personale risulta particolarmente difficoltosa. Data la consolidata esperienza gestionale, Poste Italiane avrebbe potuto/dovuto approntare soluzioni organizzative finalizzate a prevenire situazioni di assenza improvvisa del personale diligentemente prevedibili, secondo il metro di un consolidato *id quod plerumque accidit*.

Tutti i servizi di interesse generale (e, in particolare, quelli rientranti nell'ambito del servizio universale) sono erogati attraverso l'impiego di risorse umane che operano in posizioni essenziali. Il gestore del servizio deve, pertanto, essere in grado di far fronte

a episodi ordinari di morbilità e di assenze improvvise attraverso la disponibilità di un numero sufficiente di personale sostitutivo.

Ne deriva che la malattia o l'assenza improvvisa di chi è addetto ad una funzione nevralgica nel ciclo di fornitura del servizio universale non può giustificare l'interruzione del servizio, a meno che sia dimostrato che in quella data giornata il personale disponibile (compreso quello utilizzabile in via sostitutiva) sia stato colpito in maniera eccezionale ed imprevedibile da malattie o altro e ne sia data puntuale e adeguata evidenza probatoria. Lo stesso dicasi per l'"attenuante" invocata in merito al personale non idoneo a svolgere funzioni di responsabile di UP monoperatore. Rientra nella responsabilità del fornitore servizio universale garantire un'adeguata percentuale di risorse umane in grado di far fronte a situazioni, come quelle di cui si discute nel caso de quo.

Nessuna delle circostanze addotte da Poste Italiane possono, dunque, essere qualificate in termini di forza maggiore, perché non costituiscono un impedimento oggettivo e imprevedibile, non superabile nell'immediatezza dell'evento e non controllabile attraverso una diligente ed adeguata organizzazione aziendale.

Con riguardo alle argomentazioni difensive di cui al punto 2, *lett. c)* si osserva che l'incidenza marginale della casistica oggetto del presente procedimento e la "fisiologicità" del fenomeno, sono aspetti che, non essendo rilevanti sotto il profilo della forza maggiore, non possono escludere l'accertamento delle violazioni contestate, ma che al più possono essere considerati ai fini della valutazione della gravità della violazione.

Infine, con riguardo alle argomentazioni difensive di cui al punto 2 *lett. d)*, si osserva che, sulla scorta di quanto già evidenziato, nessuna delle circostanze invocate (la diminuzione delle risorse di personale, le caratteristiche del territorio e l'organizzazione degli uffici) può ritenersi eccezionale ed imprevedibile. Al contrario, sono tutti elementi preesistenti e conosciuti che dovevano essere considerati e dovevano essere oggetto di uno sforzo organizzativo di adeguamento agli obblighi di legge. Sono, quelli citati da Poste Italiane, aspetti legati all'organizzazione e alla disponibilità di risorse di personale che ordinariamente, e quindi in modo prevedibile dal punto di vista gestionale, si presentano, in generale, nell'esercizio di tutte le attività di impresa e che

dovrebbero essere oggetto di particolare attenzione laddove si tratti di servizi di pubblica utilità.

Per ciò che riguarda la richiesta della Società di applicare il cumulo giuridico relativamente alle chiusure degli uffici riconducibili alla Filiale di Trento, si ritiene di dover confermare l'impostazione seguita nelle precedenti delibere adottate dall'Autorità per analoghe fattispecie. Le chiusure improvvise di uffici postali, peraltro verificatesi in giornate differenti e in un arco temporale non ridotto, non possano considerarsi effetto plurioffensivo della condotta unitaria di Poste Italiane, né tantomeno, anche sulla base degli elementi forniti dalla Società, si può affermare che i singoli episodi siano oggettivamente preordinati ad un unico obiettivo o effetto.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano essere accertate le seguenti violazioni oggetto di contestazione:

1. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d.lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Oliveto Lucano" nella giornata del 21 gennaio 2020;
2. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d.lgs. n. 261/1999, in relazione alla chiusura dell'ufficio postale di "Arola" nella giornata lavorativa dell'8 gennaio 2020;
3. violazione dell'art. 3, comma 1, comma 5 *lett. b)* e comma 8 *lett. d)* del d.lgs. n. 261/1999, in relazione ad ogni singola chiusura riscontrata in ciascuno dei 104 uffici postali della Regione Trentino-Alto Adige (102 nella Provincia autonoma di Trento e 2 nella Provincia autonoma di Bolzano) indicati nella tabella allegata alla presente delibera.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'art. 21, comma 1, del d.lgs. n. 261/1999 *"il fornitore del servizio universale, in caso di violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale, è sanzionato con pena pecuniaria amministrativa da cinquemila euro a centocinquantamila euro"*;

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

A) Gravità della violazione

Sotto il profilo della gravità della violazione, si deve considerare che, come precisato nelle Linee Guida, la chiusura improvvisa del singolo ufficio deve essere valutata in concreto e non in astratto con riferimento all'interesse tutelato, indubbiamente rilevante. In questa sede occorre quindi considerare in concreto la potenzialità lesiva della condotta che si manifesta nella chiusura del singolo ufficio. Gli uffici sono tutti uffici c.d. mono operatore e, pertanto, la singola condotta, relativa a ciascun ufficio, risulta oggettivamente circoscritta: sotto il profilo della platea degli utenti potenzialmente coinvolti, innanzitutto, nonché sotto il profilo della limitata copertura territoriale di ciascun ufficio.

B) Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

Nell'ambito del procedimento non è emersa da parte di Poste Italiane alcuna iniziativa specifica volta ad eliminare o attenuare le conseguenze delle violazioni accertate.

C) Personalità dell'agente

La Società, per le sue dimensioni operative e per le funzioni svolte, è dotata di un'organizzazione e di risorse sicuramente idonee ad evitare la chiusura improvvisa di uffici postali.

D) Condizioni economiche dell'agente

Le condizioni economiche dell'agente giustificano la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente provvedimento.

RITENUTO che le condotte violative accertate nel corso del procedimento 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 della sanzione amministrativa pecuniaria per ciascuna delle violazioni accertate nella misura pari al doppio del minimo

edittale (diecimila/00 euro), in applicazione degli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'articolo 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689;

RITENUTO che l'importo complessivo della sanzione (pari a euro 1.060.000/00) sia sufficientemente afflittivo in relazione alla gravità del fenomeno nel suo insieme, all'arco temporale considerato e alla sua estensione territoriale, circoscritta quasi per intero alla Provincia autonoma di Trento;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice 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, dell'art. 3, commi 1, 5 *lett. b)* e 8 *lett. d)* del d.lgs. n. 261/1999, in relazione alle 106 fattispecie sopra indicate;

ORDINA

alla società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, di pagare la complessiva somma di euro 1.060.000,00 (unmilionesessantamila/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. 48/21/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. 48/21/CONS*".

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 Società ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della presente delibera, mediante istanza motivata da presentare al protocollo generale dell'Autorità attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo agcom@cert.agcom.it, secondo le modalità previste dall'Allegato B alla delibera n. 697/20/CONS. L'istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione, bilancio e digitalizzazione.

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

Roma, 11 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

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



Allegato alla Delibera n. 48/21/CONS

Tabella 1 Uffici postali chiusi

N.	Provincia	Ufficio	Comune	UP Presidio Unico	Monop eratore	Data
1	Prov aut. Trento Adige	RONCONE	Sella Giudicarie	no	si	02/01/2020
2	Prov aut. Trento	TENNO	Tenno	si	si	02/01/2020
3	Prov aut. Trento	CIMEGO	Borgo Chiese	no	si	02/01/2020
4	Prov aut. Trento	MOLINADI LEDRO	Ledro	no	si	03/01/2020
5	Prov aut. Trento	ROVERE' DELLA LUNA	Roverè della Luna	si	si	03/01/2020
6	Prov aut. Trento	FAVER	Altavalle	no	si	03/01/2020
7	Prov aut. Trento	CONDINO	Borgo Chiese	no	si	04/01/2020
8	Prov aut. Trento	RONCONE	Sella Giudicarie	no	si	04/01/2020
9	Prov aut. Trento	FAI DELLA PAGANELLA	Fai della Paganella	si	si	08/01/2020
10	Prov aut. Trento	PIEVE DI BONO	Pieve di Bono-Prezzo	si	si	11/01/2020
11	Prov aut. Trento	VIGO RENDENA	Porte di Rendena	si	si	11/01/2020



12	Prov aut. Trento	SERRADA DI FOLGARIA	Folgaria	no	si	14/01/2020
13	Prov aut. Trento	DORSINO	San Lorenzo Dorsino	no	si	14/01/2020
14	Prov aut. Trento	TEZZE IN VALSUGANA	Grigno	no	si	15/01/2020
15	Prov aut. Trento	GRUMES	Altavalle	no	si	15/01/2020
16	Prov aut. Trento	IMER	Imer	si	si	15/01/2020
17	Prov aut. Trento	CUNEVO	Contà	no	si	15/01/2020
18	Prov aut. Trento	FAI DELLA PAGANELLA	Fai della Paganella	si	si	17/01/2020
19	Prov aut. Trento	TERLAGO	Vallelaghi	no	si	17/01/2020
20	Prov aut. Trento	CIMONE	Cimone	si	si	17/01/2020



21	Prov aut. Trento	CONDINO	Borgo Chiese	no	si	18/01/2020
22	Prov aut. Trento	TERLAGO	Vallelaghi	no	si	20/01/2020
23	Prov aut. Trento	NOMI	Nomi	si	si	20/01/2020
24	Prov aut. Trento	FAVER	Altavalle	no	si	22/01/2020
25	Prov aut. Trento	TEZZE IN VALSUGANA	Grigno	no	si	24/01/2020
26	Prov aut. Trento	CONDINO	Borgo Chiese	no	si	25/01/2020
27	Prov aut. Trento	VIGO RENDENA	Porte di Rendena	si	si	25/01/2020
28	Prov aut. Trento	BONDO	Sella Giudicarie	no	si	25/01/2020
29	Prov aut. Trento	MARTIGNANO	Trento	no	si	27/01/2020
30	Prov aut. Trento	FAI DELLA PAGANELLA	Fai della Paganella	si	si	28/01/2020
31	Prov aut. Trento	DORSINO	San Lorenzo Dorsino	no	si	30/01/2020
32	Prov aut. Trento	MOLINA DI LEDRO	Ledro	no	si	31/01/2020
33	Prov aut. Trento	CALAVINO	Madruzzo	no	si	31/01/2020
34	Prov aut. Trento	TERLAGO	Vallelaghi	no	si	31/01/2020
35	Prov aut. Trento	BESENELLO	Besenello	si	si	31/01/2020



36	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	ROVERE' DELLA LUNA	Roverè della Luna	si	si	03/02/2020
37	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CALAVINO	Madruzzo	no	si	03/02/2020
38	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	DENNO	Denno	si	si	04/02/2020
39	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	SAN FRANCESCO	Fierozzo	si	si	04/02/2020
40	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	VOLANO	Volano	si	si	04/02/2020
41	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	PEIO	Peio	no	si	05/02/2020
42	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	ROMENO	Romeno	si	si	05/02/2020
43	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	TENNA	Tenna	si	si	05/02/2020
44	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CIMONE	Cimone	si	si	05/02/2020
45	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CUNEVO	Contà	no	si	05/02/2020
46	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	SEGONZANO	Segonzano	si	si	06/02/2020
47	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	SPORMINORE	Sporminore	si	si	06/02/2020
48	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	DORSINO	San Lorenzo Dorsino	no	si	06/02/2020
49	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CASTELFONDO	Borgo d'Anaunia	no	si	06/02/2020
50	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	TEZZE IN VALSUGANA	Grigno	no	si	07/02/2020
51	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	SANZENO	Sanzeno	si	si	07/02/2020
52	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CALAVINO	Madruzzo	no	si	07/02/2020
53	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	FUCINE DI OSSANA	Ossana	si	si	07/02/2020
54	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CAMPODENNO	Campodenno	si	si	07/02/2020



55	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CONDINO	Borgo Chiese	no	si	08/02/2020
56	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	ROVERE' DELLA LUNA	Roverè della Luna	si	si	08/02/2020
57	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	NANNO	Ville d'Anaunia	no	si	08/02/2020
58	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	VALFLORIANA	Valfloriana	si	si	08/02/2020
59	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	SPORMAGGIO RE	Spormaggiore	si	si	08/02/2020
60	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	BEZZECA	Ledro	no	si	10/02/2020
61	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	ROMENO	Romeno	si	si	10/02/2020
62	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CALAVINO	Madruzzo	no	si	10/02/2020
63	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	FAVER	Altavalle	no	si	10/02/2020
64	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	PEIO	Peio	no	si	12/02/2020
65	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	FAI DELLA PAGANELLA	Fai della Paganella	si	si	12/02/2020
66	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	GRUMES	Altavalle	no	si	12/02/2020
67	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	TERLAGO	Vallelaghi	no	si	12/02/2020
68	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	SEGONZANO	Segonzano	si	si	13/02/2020
69	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	FLAVON	Contà	no	si	13/02/2020
70	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CENTA SAN NICOLO'	Altopiano della Vigolana	no	si	13/02/2020
71	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	TEZZE IN VALSUGANA	Grigno	no	si	14/02/2020
72	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	ROMENO	Romeno	si	si	14/02/2020
73	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	DAONE	Valdaone	no	si	14/02/2020

74	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	PALU' DEL FERSINA	Palù del Fersina	si	si	14/02/2020
75	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CIMONE	Cimone	si	si	14/02/2020
76	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	VIGO RENDENA	Porte di Rendena	si	si	15/02/2020
77	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	VERVO'	Predaia	no	si	15/02/2020
78	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	BREZ	Novella	no	si	15/02/2020
79	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CANAL SAN BOVO	Canal San Bovo	no	si	17/02/2020
80	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	RAOSSI DI VALLARSA	Vallarsa	si	si	17/02/2020
81	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CALAVINO	Madruzzo	no	si	17/02/2020
82	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	TERLAGO	Vallelaghi	no	si	17/02/2020
83	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	SERRADA DI FOLGARIA	Folgaria	no	si	18/02/2020
84	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	PRADE	Canal San Bovo	no	si	18/02/2020
85	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	DORSINO	San Loren zo Dorsino	no	si	18/02/2020
86	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	VERMIGLIO	Vermiglio	si	si	19/02/2020
87	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	PEIO	Peio	no	si	19/02/2020
88	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	TEZZE IN VALSUGANA	Grigno	no	si	19/02/2020
89	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	TERLAGO	Vallelaghi	no	si	19/02/2020
90	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	CIMONE	Cimone	si	si	19/02/2020
91	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	DENNO	Denno	si	si	20/02/2020
92	Prov aut. Trento	Trentino Alto Adige	REVO'	Novella	no	si	20/02/2020



93	Prov aut. Trento	BLEGGIO	Bleggio Superiore	si	si	20/02/2020
94	Prov aut. Trento	NANNO	Ville d'Anaunia	no	si	20/02/2020
95	Prov aut. Trento	SAGRON MIS	Sagron Mis	si	si	20/02/2020
96	Prov aut. Trento	TEZZE IN VALSUGANA	Grigno	no	si	21/02/2020
97	Prov aut. Trento	ROMENO	Romeno	si	si	21/02/2020
98	Prov aut. Trento	CALAVINO	Madruzzo	no	si	21/02/2020
99	Prov aut. Trento	CAVEDAGO	Cavedago	si	si	21/02/2020
100	Prov aut. Trento	TERLAGO	Vallelaghi	no	si	21/02/2020
101	Prov aut. Trento	FORNACE	Fornace	si	si	21/02/2020
102	Prov aut. Trento	CUNEVO	Contà	no	si	21/02/2020
103	Prov aut. Bolzano	GLORENZA	Glorenza	si	si	21/02/2020
104	Prov aut. Bolzano	SOLDA	Stelvio	no	si	20/02/2020