



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 5/17/CONS

ARCHIVIAZIONE DEL PROCEDIMENTO NEI CONFRONTI DI POSTE ITALIANE S.P.A. PER LE PRESUNTE VIOLAZIONI IN MATERIA DI CONTINUITÀ, REGOLARITÀ E ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO DURANTE IL PERIODO ESTIVO E PER L'INADEMPIMENTO DI OBBLIGHI INFORMATIVI NEI CONFRONTI DELL'UTENZA

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 12 gennaio 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*”;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, come modificata dalla direttiva 2002/39/CE e dalla direttiva 2008/6/CE, relativa al pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari;

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 modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21 che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del decreto legislativo n. 261/1999 sopra richiamato;

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*”;

VISTO il decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, recante “*Attuazione dell'art. 44 della legge 18 giugno 2009, n. 69, recante delega al governo per il riordino del processo amministrativo*”;

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. 88/16/CONS;

VISTO il decreto ministeriale 28 giugno 2007, di cui all'avviso pubblicato nella Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 186 dell'11 agosto 2007 (di seguito, il decreto ministeriale), concernente gli standard di qualità relativi alla regolarità ed

affidabilità del servizio, da assicurare su tutto il territorio nazionale, anche relativamente al periodo estivo;

VISTA la delibera n. 293/13/CONS, del 16 aprile 2013, recante “*Definizione dello standard concernente la prevalente vocazione turistica ai fini della rimodulazione giornaliera ed oraria degli uffici postali nel periodo estivo*”;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS del 28 febbraio 2013, recante “*Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*”;

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. 413/14/CONS del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

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;

VISTI i Contratti di programma tra il Ministero dello sviluppo economico e Poste Italiane S.p.A. relativi al periodo 2009-2011, stipulato in data 11 novembre 2010 e approvato in data 14 novembre 2011, e al periodo 2015-2019, stipulato in data 15 dicembre 2015 e in vigore a partire dal primo gennaio 2016;

VISTE le risultanze istruttorie dell’Ufficio monitoraggio e vigilanza nei mercati del settore postale n. 09/UV/2016/LS del 15 febbraio 2016 predisposte anche alla luce degli ulteriori riscontri effettuati sui dati contenuti nella relazione della società IZI, organismo specializzato indipendente di cui si è ritenuto l’Autorità potesse legittimamente avvalersi, ai sensi dell’art. 12, comma 4, del decreto legislativo n. 261/1999 e degli artt. 16 e 17 della direttiva 97/67/CE, per effettuare, nei confronti del fornitore del servizio universale, verifiche, su base campionaria, delle prestazioni, ricomprendendo tra queste ultime anche l’adempimento degli obblighi informativi, di carattere generale, nei confronti degli utenti;

VISTO l’atto n. 10/16/DSP del 12 maggio 2016, notificato in pari data, con il quale le fattispecie riscontrate sono state giuridicamente qualificate e contestate a Poste Italiane come inadempimento degli obblighi informativi previsti dagli artt. 2 e 3 del decreto ministeriale 28 giugno 2007, dall’art. 6, comma 3, della delibera n. 184/13/CONS e dall’art. 14, commi 2, 3, e 4 della delibera n. 385/13/CONS, nonché dagli artt. 7, comma 2, e 8, comma 3, lett f) e g), della delibera n.413/14 /CONS, violazioni sanzionabili ai sensi dell’art. 21, comma 1, del decreto legislativo n. 261/1999; in particolare:

a) la mancata comunicazione alla clientela, dell'informazione relativa agli uffici postali (di seguito anche UP) più vicini in due fattispecie e la mancata comunicazione dell'orario di apertura di un ufficio postale;

b) la mancata comunicazione delle rimodulazioni orarie e/o dei giorni di chiusura in 5 uffici postali;

c) la mancata disponibilità della Carta della qualità in 21 uffici postali;

d) mancata accessibilità del modello per presentare reclami presso 18 uffici postali;

e) mancata accessibilità del modello per attivare la procedura per la definizione della controversia con il fornitore di servizi postali in 90 uffici postali;

f) mancata accessibilità dello schema riassuntivo dei rimborsi presso 86 uffici postali.

VISTA la memoria difensiva della società Poste Italiane pervenuta in data 10 giugno 2016, e integrata in data 14 luglio 2016, nella quale si espongono le seguenti argomentazioni:

a) l'attività svolta da IZI secondo la tecnica del "cliente misterioso". non consisterebbe in un monitoraggio della qualità, ma avrebbe natura ispettiva e, conseguentemente, risulterebbero violate le prescrizioni della delibera n. 220/08/CONS, che disciplina l'attività ispettiva dell'Autorità e prevede una serie di specifiche procedure ed atti che l'Autorità deve compiere, nello svolgimento dell'attività ispettiva, al fine di garantire una ricognizione precisa e puntuale dei fatti, a tutela del diritto di difesa del soggetto ispezionato (identificazione del personale ispettivo, verbalizzazione delle operazioni eseguite, consegna della "Carta dei diritti" ecc.). Il mancato rispetto di tali procedure determinerebbe illegittimità dell'attività svolta;

b) in merito al mancato adempimento degli obblighi informativi di carattere generale (mancata disponibilità della Carta della qualità, dei moduli per presentare reclami, dei moduli per attivare la procedura di definizione della controversia con il fornitore del servizio, dello schema riassuntivo dei rimborsi) presso gli uffici postali ed oggetto delle rilevazioni, Poste Italiane ritiene illegittima, sotto un ulteriore profilo, l'attività svolta dalla società IZI, perché dalla lettura dell'art. 2, comma 4, lettere e) ed f) del decreto legislativo n. 261/1999, si ricaverebbe che il legislatore ha inteso scindere nell'ambito delle competenze attribuite all'Autorità le attività di monitoraggio e controllo sul raggiungimento degli obiettivi di qualità dal parte del fornitore del servizio universale, per le quali è possibile avvalersi dell'organismo specializzato indipendente, dall'attività di vigilanza sull'assolvimento degli ulteriori obblighi degli operatori postali, incluso lo stesso fornitore del servizio universale, per le quali non è consentito avvalersi del predetto organismo indipendente;

- c) sempre in riferimento alle violazioni degli obblighi informativi di carattere generale la Società fa presente che sono state diramate al territorio specifiche direttive volte a garantire il puntuale adempimento delle disposizioni previste per una corretta informazione alla clientela, e che in gran parte degli uffici postali in questione era presente e funzionante il “faldone elettronico”, nel quale è raccolto tutto il materiale informativo ad uso della clientela. Tale faldone viene “caricato” da remoto a cura della Direzione centrale, pertanto la documentazione in esso disponibile è fruibile da qualsiasi uffici postale.
- d) sarebbero, nel merito, insussistenti le violazioni degli obblighi previsti dal decreto ministeriale 28 giugno 2007, concernente gli standard di qualità relativi alla regolarità ed affidabilità del servizio, da assicurare su tutto il territorio nazionale, anche relativamente al periodo estivo. In particolare:
- 1) negli uffici postali di Pauli Arbarei e Tuili sarebbero stati confusi gli avvisi di variazione oraria permanente con gli avvisi di variazione oraria durante il periodo estivo;
 - 2) per gli uffici postali di San Giorgio Pesaro, Pauli Arbarei, Tuili, nel valutare il vincolo di apertura oraria di 3 giorni e 18 ore settimanali non si sarebbe tenuto conto che in base al Contratto di programma l’apertura al pubblico effettiva è di 3 giorni e 15 ore settimanali dovendo considerare il tempo per svolgere le attività preparatorie (1 ora al giorno per un totale di 3 ore settimanali);
 - 3) negli uffici postali di Gadesco-Pieve Delmona e Altavilla Irpina sarebbero state effettuate esclusivamente alcune chiusure relativamente al turno pomeridiano senza variazioni orarie ai sensi del predetto decreto ministeriale;
 - 4) negli uffici postali di Bazzano ed Arcile sarebbero stati regolarmente esposti gli avvisi sugli orari di apertura degli uffici postali più vicini, come da foto allegate; nell’ufficio postale di Piano d’Orta sarebbe stato regolarmente affisso l’avviso sull’orario di apertura, come da foto allegata;

VISTA la comunicazione del 14 giugno 2016, alla società Poste Italiane, della sospensione dei termini procedurali per venti giorni ai sensi dell’art. 7, comma 5, allegato A) alla delibera n. 410/14/CONS del 29 luglio 2014;

VISTA la comunicazione del 24 ottobre 2016 alla società Poste Italiane, secondo quanto disposto dal Consiglio in data 19 ottobre 2016, della proroga, ai sensi dell’art.11 comma 2 delibera n. 410/14/CONS, di sessanta giorni del termine di conclusione del procedimento;

VISTA la comunicazione alla società Poste Italiane della proroga di ulteriore trenta giorni del termine di conclusione del procedimento, come disposto dal Consiglio in data 14 dicembre 2016, ai sensi dell’art.11 comma 2, ultimo periodo, della delibera n. 410/14/CONS;

CONSIDERATO che, a seguito dell'approfondimento giuridico svolto, deve escludersi che, ai sensi dell'art. 2, comma 4, lettere *e*) ed *f*), del decreto legislativo n. 261 del 1999, l'Autorità possa avvalersi dell'organismo specializzato indipendente al fine di verificare l'osservanza degli obblighi informativi imposti al fornitore del servizio universale;

CONSIDERATO che, peraltro, non sembrano sussistere elementi sufficienti per l'avvio di un'attività ispettiva da parte dell'Autorità ai sensi dell'art. 2, comma 4, lett. *f*) del d.lgs. n. 261/99;

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

Articolo 1

1. L'archiviazione del procedimento sanzionatorio n. 10/DSP/2016 per le motivazioni di cui in premessa.

Ai sensi dell'articolo 119 e 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, nel termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla società Poste Italiane ed è pubblicata nel sito *web* dell'Autorità.

Roma, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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