



**DELIBERA N. 10/24/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DI POSTE ITALIANE  
S.P.A. (P. I. 01114601006) PER LA VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI  
CONNESSI ALL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO UNIVERSALE IN  
RELAZIONE ALLE PRESCRIZIONI LEGISLATIVE E REGOLAMENTARI  
CONCERNENTI LA GESTIONE DELLE PROCEDURE DI  
NOTIFICAZIONE DI ATTI GIUDIZIARI A MEZZO POSTA**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 10 gennaio 2024;

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

VISTA la legge 20 novembre 1982, n. 890, recante “*Notificazioni di atti a mezzo posta e di comunicazioni a mezzo posta connesse con la notificazione di atti giudiziari*”;

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

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

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

VISTO il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*”, convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21 che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 434/22/CONS;

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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014 e, in particolare, l'Allegato A, recante “*Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (di seguito, “Regolamento”), come modificato, da ultimo, dalla Delibera n. 286/23/CONS, dell'8 novembre 2023 e l'allegato 1 in calce al



Regolamento stesso recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”;

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

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. 600/18/CONS, del 12 dicembre 2018, recante “*Approvazione del regolamento in materia di misure e modalità di corresponsione degli indennizzi relativi alle notificazioni di atti a mezzo del servizio postale*”;

VISTO l’atto di contestazione n. 10/23/DSP del 20 giugno 2023, notificato in pari data a Poste Italiane S.p.A. (di seguito denominata Poste Italiane, o P.I., o la Società, o la Parte), redatto sulla base delle risultanze preistruttorie delle attività di verifica svolte in seguito alla segnalazione dell’Avv. XXX di cui alla nota del 26 settembre 2022, prot. n. 274868, e all’esito delle attività ispettive (di cui alla nota dell’11 maggio 2023, prot. n. 0126333) condotte presso la sede dell’UP di “Roma Prati” della Società “Poste Italiane” nei giorni 20 e 21 marzo 2023;

VISTA la memoria difensiva di Poste Italiane trasmessa il 4 agosto 2023, prot. n. 0208630;

VISTO il verbale dell’audizione con Poste Italiane tenutasi il 22 settembre 2023 (prot. n. 0264732 del 17 ottobre 2023);

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Con il citato atto di contestazione n. 10/23/DSP del 20 giugno 2023 è stato avviato, ai sensi dell’art. 21, comma 1, del d.lgs. n. 261/1999, nei confronti della Società un procedimento sanzionatorio per la presunta violazione degli obblighi connessi all’espletamento del servizio universale in relazione alle prescrizioni legislative e regolamentari concernenti la gestione delle procedure di notificazione di atti giudiziari a mezzo posta di cui alla legge n. 890/1982, nonché alle disposizioni di cui alle delibere n. 184/13/CONS, n. 413/14/CONS, n. 600/18/CONS.

In particolare, a seguito dell’esame dei casi critici indicati in una segnalazione trasmessa dall’Avv. XXX all’Autorità in data 26 settembre 2022, prot. n. 274868, nella quale il segnalante, compendiando più doglianze espresse da diversi avvocati del Foro di Roma, lamentava disservizi postali determinati da “Poste Italiane” nella gestione di una pluralità di atti giudiziari, l’Autorità ha svolto, in fase preistruttoria, una mirata azione



di vigilanza tesa a verificare la fondatezza delle singole doglianze rappresentate dal precitato segnalante.

All'esito di un'articolata attività di interlocuzione con la suddetta Società - estrinsecatasi con le seguenti note: i) *prot. n. 0289364* del 10/10/2022 (riscontrata dall'Operatore con nota *prot. n. 322680* dell'11/11/2022; ii) *prot. n. 0351574* del 12/12/2022 (riscontrata dall'Operatore con nota *prot. n. 0018534* del 24/01/2023; iii) *prot. n. 0100472* del 12/04/2023 (riscontrata dall'Operatore con nota *prot. n. 122729* del 08/05/2023), il funzionario responsabile della preistruttoria ha presentato al Direttore gli esiti degli accertamenti con nota/mail del 9 maggio 2023, subito dopo il riscontro di Poste Italiane dell'8 maggio 2023.

Sono state, così, chiarite diverse fattispecie che si caratterizzavano quali mere irregolarità, laddove per altri casi la Società non era riuscita a dimostrare la legittimità dell'operato.

A completamento delle attività di verifica preistruttoria attivate a seguito della precitata segnalazione, al precipuo fine di verificare la sussistenza di un problema di tipo sistemico – posta anche la violazione, per l'anno 2022, degli obiettivi di qualità inerenti a tali tipologie di atti - è stata compiuta, nei giorni 20 e 21 marzo 2023, un'ispezione in uno degli uffici romani di Poste Italiane (quello di "Roma Prati") nel quale viene maggiormente svolta l'attività di lavorazione degli atti giudiziari; sede individuata, quindi, per la sua rilevanza nell'ambito della rete territoriale di Poste Italiane. Anche nell'ispezione sono stati registrati alcuni casi critici.

Pertanto, alla luce degli elementi rilevati nei casi indicati nella summenzionata segnalazione (e, come sopra già rappresentato, analiticamente verificati, singolarmente, anche, con il coinvolgimento diretto dell'Operatore) e dei casi emersi all'esito dell'attività ispettiva, è stata notificata alla Società la contestazione n. 10/23/DSP recante "*Contestazione nei confronti di Poste Italiane – Società per azioni (P.I: 01114601006) per la presunta violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale in relazione alle prescrizioni legislative e regolamentari concernenti la gestione delle procedure di notificazione degli atti giudiziari a mezzo posta*", notificata (a mezzo PEC) con nota *prot. n. 0165221* del 20 giugno 2023.

## **2. La posizione della Parte - Rilievi di natura procedurale**

La Società ritiene che l'Autorità non abbia rispettato i termini fissati nella disciplina in materia sanzionatoria ("*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*", di cui all'allegato A alla delibera n. 697/20/CONS). Poste Italiane evidenzia che gli atti di contestazione siano da notificare entro 90 giorni dall'avvenuto accertamento, atteso che la predetta disciplina stabilisce un limite massimo per la durata della fase preistruttoria (termine massimo fissato "*in 90 giorni da quando gli uffici hanno conoscenza formale dei fatti da verificare*"). Tale disposizione - sottolinea la Società - mira ad "*impedire che, il compimento dell'attività preistruttoria, si prolunghi per un lasso di tempo indeterminato e ingiustamente prolungato, in assenza di qualunque vincolo*". In particolare, secondo l'Operatore, la contestazione



sarebbe stata tardiva in quanto l'accertamento delle violazioni risalirebbe al 27 aprile 2022, data della segnalazione trasmessa all'Autorità dall'Avv. XXX e, successivamente, integrata il 26 settembre 2022 su richiesta dell'Autorità.

Viene, pure, eccepita da Poste Italiane la presunta mancanza della relazione preistruttoria in violazione dell'art. 3, c. 4, del precitato Regolamento. A riguardo, Poste lamenta che questo difetto le avrebbe impedito di *“conoscere la completa ricostruzione dei fatti e l'esatta qualificazione giuridica della fattispecie”*. Secondo la Società la mancanza del precitato atto ha determinato anche *“una palese violazione del diritto di difesa”* della Società, oltre che la violazione dell'iter procedimentale.

### **3. La posizione della Parte (segue) – Falsa applicazione art. 21, comma 1, del D.lgs. 261/99 – Rispetto dei cd. standard di qualità**

Con riferimento alle singole fattispecie (*“presunte irregolarità”*), Poste Italiane non condivide la scelta di ritenere applicabile la sanzione fissata dall'art. 21, comma 1, del D.lgs. n. 261/99 per la violazione degli obblighi di servizio universale.

In particolare, Poste Italiane evidenzia che l'Autorità ha considerato come violativa delle norme la gestione di alcuni invii postali, configurando l'anomalo trattamento degli stessi atti come violazioni di obblighi del servizio universale trattandosi invece, a dire della Parte, di mere irregolarità degli invii, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 2, del D.lgs. n. 261/99. Inoltre, per la Società, a favore degli utenti dei servizi postali, è previsto un sistema di *“rimborso o compensazione”* a fronte di un comprovato disservizio, nei casi espressamente previsti dalla vigente normativa in materia.

Infine, *“Poste Italiane”* evidenzia che, al più, le condotte andavano considerate *“assorbite”* nell'ambito di un procedimento sanzionatorio per lo sfornamento degli obiettivi di qualità ai sensi della delibera n. 77/18/CONS.

A tal riguardo, ribadendo le considerazioni già prospettate in relazione alle altre contestazioni mosse, circa la riconducibilità delle verifiche ispettive effettuate dall'Autorità alle più generali attività di verifica in ordine alla regolare applicazione delle norme in materia di standard di qualità, definito *ex del. n. 77/18/CONS* la Società fa presente che *“ove l'Autorità avesse inteso condurre indagini ad hoc, al fine di verificare l'eventuale presenza di disservizi diffusi nell'ambito di uno specifico centro, la verifica effettuata abbia dato esiti incontrovertibilmente positivi in merito alla piena conformità del trattamento degli invii al quadro normativo di riferimento”*.

In particolare, all'esito delle verifiche svolte, secondo questo assunto, perorato dall'Operatore, *“l'Autorità avrebbe dovuto trarre come logica conseguenza delle evidenze emerse nell'ambito dell'ispezione che, in virtù di un imperativo principio di proporzionalità, non vi fossero condotte rilevanti ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, archiviando la documentazione preistruttoria”*. A difesa delle sue ragioni, la Società richiama le conclusioni formulate dall'Ufficio Corecom e Coordinamento ispettivo del Segretariato generale circa gli esiti dell'ispezione, laddove, più specificamente, nel fare rinvio alla Direzione *“Servizi postali”* circa ogni decisione in ordine all'eventuale seguito sanzionatorio, conclude la relazione sugli esiti dell'attività ispettiva svolta presso la sede di *“Roma Prati”*, invitando la precitata Direzione a considerare *“l'opportunità di tener conto delle condotte prontamente poste in essere da*



*Poste Italiane per sanare le irregolarità emerse, nonché dell'incidenza relativa che le fattispecie in esame rivestono rispetto al complesso delle attività gestite dall'Ufficio Roma Prati".*

A parere di Poste Italiane, l'Autorità, discostandosi, da quanto sarebbe, a suo dire, emerso nella suddetta ispezione, "(...) non solo non (...)" avrebbe "(...) compiuto alcuna valutazione di proporzionalità necessaria per eccepire un'eventuale condotta non conforme, intesa come prassi procedimentale in grado di impattare significativamente sul corretto trattamento degli atti giudiziari, ma si è spinta persino a considerare che la circostanza che vi fossero in UP n. 3 atti giudiziari erroneamente trattati, potesse dar luogo a due distinte condotte violative, unicamente sulla base del fatto che fossero riconducibili a due diversi mittenti. In tal modo si è determinate in capo alla Società un rischio sanzionatorio sproporzionato (sino a 300k) visti gli esiti dell'indagine".

Dunque, anche, per le suindicate fattispecie, la Società eccepisce l'inapplicabilità al caso in esame dell'art. 21 del D.lgs. 261/99.

Quanto all'ispezione, nell'ambito delle suindicate memorie difensive, la Società, in relazione "alle contestazioni mosse a seguito delle evidenze emerse dall'ispezione condotta in data 20 marzo 2023 presso l'Ufficio postale "Roma Prati", rappresenta che "nell'atto di avvio del procedimento, l'Autorità afferma come la finalità sottesa all'attività ispettiva fosse la verifica dell'applicazione delle disposizioni che disciplinano i processi gestionali di lavorazione degli atti giudiziari". A tal proposito, Poste Italiane, richiamando gli esiti delle suddette attività ispettive (e, in particolare, il relativo verbale delle operazioni), evidenzia che "alla data del 20 marzo erano presenti presso l'ufficio Roma Prati n.12 cassette contenenti atti giudiziari e n. 1 cassetta contenente 23L/AG. Le 12 cassette contenevano n. 1467 AG, i quali, esaminati puntualmente dai funzionari dell'Autorità, risultavano tutti regolarmente posti in giacenza e correttamente privi del relativo 23L/AG, rispedito al mittente trascorso il termine dei 10 gg dall'emissione della Comunicazione di avvenuto Deposito, con l'eccezione di n. 3 invii ancora corredati del relativo mod. 23L/AG."

Inoltre, in relazione agli esiti dell'attività ispettiva emersi dall'esame della cassetta contenente i 23L/AG, presso la sede di "Roma Prati", la Società respinge le contestazioni mosse in ordine alla "presunta violazione delle prescrizioni di cui alla legge 890 del 1982, formalizzate ai punti sub d2 e e2 di cui all'atto di contestazione n. 10/23/DPS".

Relativamente "ai 7 invii, per i quali l'Autorità contesta il mancato rilascio dell'avviso di giacenza (M26) a seguito del tentato recapito e il mancato avvio alla restituzione al mittente per compiuta giacenza, decorsi i 10 gg dalla emissione della CAD (cfr. punto sub d2) pag. 6 atto di contestazione)", la Società "rappresenta che: in sei casi (mod. 23L n. 685280564778, 685350118652, 685293402360, 685082971602, 688355379573 e 286208667370) trattasi di avvisi di ricevimento di atti giudiziari che sono stati correttamente rinviati al mittente per mancata consegna, per irreperibilità al civico del destinatario, rifiuto dell'atto da parte dello stesso, etc...".

Secondo la Società "i 23L associati rinvenuti non avrebbero in alcun modo dovuti essere trattati ai sensi dell'art 8, comma 5, della legge 890/82, come l'atto di contestazione lascia intendere, né tanto meno avrebbe dovuto essere rilasciato un avviso di ricevimento (Mod. 26), atteso che l'atto giudiziario non è stato posto in giacenza per il ritiro del destinatario". A sua difesa, Poste Italiane sostiene che "la



*presenza dei 23L/AG in esame presso l'UP "Roma Prati" è dovuta al fatto che gli stessi sono stati accidentalmente separati dall'atto a cui afferivano, circostanza che", secondo quanto sostenuto dalla Società, non avrebbe "determinato alcuna conseguenza sulla correttezza del trattamento dei relativi atti giudiziari".*

In relazione, poi, al *mod. 23L n. 685358153323*, Poste Italiane fa rinvio agli elementi già forniti in ordine all'assenza *"delle informazioni, necessarie ai fini della restituzione dell'avviso di ricevimento, che è onere del mittente fornire in modo compiuto e corretto"*.

La Società, infine, contesta anche i rilievi mossi dall'Autorità in relazione *"ai 5 avvisi di ricevimento, di cui al punto sub e2) dell'atto di contestazione"*, respingendo, in particolare, la contestazione mossa dall'Autorità circa il *"mancato avvio alla restituzione al mittente per compiuta giacenza, decorsi i 10 gg. dalla emissione della CAD (cfr. punto sub e2), pag. 6 atto di contestazione)"*. In questa ipotesi, secondo la Società, si tratterebbe *"di 23L/AG posti in giacenza a seguito della tentata restituzione al mittente degli stessi"*.

In reazione alle doglianze contenute nella contestazione *de qua* relativamente ai casi segnalati dall'Avv. XXX, la Società passa in rassegna le ipotesi di violazione contestate, ritenendole destituite da qualsiasi fondamento sia in termini giuridici che fattuali.

Più specificamente, in ordine alle presunte violazioni rispetto all'utente XXX - asseritamente in contrasto con l'art. 4, c. 6, della delibera n. 600/18/CONS e art. 6, c. 1, della legge n. 890/1982, Poste Italiane sostiene che viene contestato dall'Autorità *"un mero disservizio per non aver consegnato, entro il termine di 10 giorni, il duplicato 23L dell'A.G. 785195561060"*. Tale assunto è ritenuto dalla Società *"del tutto infondato e pretestuoso, sulla base di evidenze fattuali"* posto che, come asserito dalla Parte, *"il 23L originale risultava già regolarmente consegnato all'utente"*. Nel merito la Società evidenzia che *"in riscontro alla richiesta di duplicato dell'utente (22/11/2021), Poste comunicava - il successivo 14/12/2021 - che l'originale del 23L risultava già regolarmente consegnato allo stesso utente (all.1), che infatti - con successiva comunicazione nella medesima giornata del 14/12/2021 - rappresentava di averlo smarrito (dunque non si era neppure in origine verificato alcun disservizio da parte di Poste!). Per cui, il 23/12/2021 (all.2), Poste rilasciava - a titolo gratuito - il relativo duplicato che è stato consegnato il 5/1/2022 e dunque in un termine di 10 giorni lavorativi (visti i giorni festivi che caratterizzano il periodo natalizio)"*. Inoltre, PI sostiene *"che la prima richiesta di duplicato è stata formalizzata prima del termine iniziale stabilito dalla vigente regolamentazione (35 giorni), e soprattutto che - dopo aver regolarmente ricevuto il duplicato - la legale reiterava nuovamente e immotivatamente la richiesta in data 7/1/2022 che - a ogni buon conto - veniva riscontrata da Poste il 26/1/2022 con emissione di un ulteriore duplicato consegnato l'1/2/202, presentato dall'operatore in duplicato"*.

In ordine alle presunte violazioni a danno dell'utente XXX - asseritamente in contrasto con gli artt. 3, c. 1, e 4, c. 1, lett. a), delibera n. 184/13/CONS e l'art. 7, c. 4, delibera n. 413/14/CONS" - viene contestato *"un mero disservizio per non aver consegnato entro il termine di 45 giorni il duplicato 23i delle RAG nn. 668689657848 e 668689658132"* in relazione anche a questo caso, la Società ritiene che la *"doglianza è priva di qualsiasi pregio, posto che il ritardo - di soli 5 giorni - è stato determinato da un rallentamento operativo nel passaggio delle richieste verso gli UUPP territorialmente competenti, e*



*quindi da un fattore assolutamente fisiologico in un contesto - come quello di Poste - caratterizzato prevalentemente dalla componente umana". Secondo la Società la posizione assunta dall'Autorità apparirebbe illogica. Ciò in quanto, come sostenuto da Poste Italiane, "per un ritardo di soli 5 giorni nel rilascio di un duplicato", l'Autorità intende "irrogare una sanzione compresa tra 5.000 a 150.000 € (ex art. 21, D.Lgs. n. 261/1999)", rifacendosi allo stesso presidio sanzionatorio "(...) applicabile nel caso in cui Poste violi gli obblighi annuali di qualità sul territorio nazionale".*

In relazione, poi, alla *"presunta violazione rispetto all'utente XXX- asseritamente in contrasto con gli artt. 3, c. 1, e 4, c. 1, lett. a), della delibera n. 184/13/CONS e l'art. 7, c. 4, della delibera n. 413/14/CONS"*, la Società lamenta che sia stata contestata *"un'asserita condotta omissiva di Poste per aver smarrito la raccomandata contenente il duplicato 23i della RAG n. 668689243927"*. A riguardo, nello specifico, PI osserva che lo smarrimento di una raccomandata non dovrebbe essere sanzionato in base all'art. 21, D.lgs. 261/1999, *"atteso che la regolamentazione di settore prevede degli appositi indennizzi nelle casistiche di specie"*. PI precisa, poi, di aver provveduto a comunicare all'utente il numero della raccomandata di servizio nella quale era contenuto detto duplicato. Quindi, la Società ritiene che sia stato consentito all'utente *"sia di verificare l'esito di consegna, sia di rinnovare la richiesta di duplicato"*.

In relazione alla *"presunta violazione rispetto all'utente XXX- asseritamente in contrasto con gli artt. 3, c. 1, e 4, c. 1, lett. a), delibera n. 184/13/CONS e l'art. 7, c. 4, delibera n.413/14/CONS"* – per la quale *"si contesta un mancato riscontro alla richiesta di duplicato 23i della RAG 668408927736"*, PI *"evidenzia che, nella specie, la richiesta di duplicato dell'utente non avrebbe neppure dovuto essere prodotta, posto che la RAG in questione era stata restituita al mittente per compiuta giacenza"*. In conclusione, PI, ritenendo le presunte violazioni (oggetto del procedimento sanzionatorio *de qua*) del tutto infondate, sia in fatto che in diritto, chiede, quindi, che tutte le contestazioni siano archiviate.

#### **4. Risultanze istruttorie. Valutazioni conclusive**

In esito al procedimento sanzionatorio avviato con l'atto di contestazione n. 10/23/DSP, con riguardo alle argomentazioni svolte in sede difensiva da Poste Italiane, e sopra riportate in forma sintetica, si rappresenta quanto segue:

##### **a) Sui rilievi di natura procedimentale**

In ordine al presunto, mancato rispetto dei termini procedimentali da parte dell'Autorità, va evidenziato che il rilievo mosso dalla Parte in virtù del quale l'atto di contestazione sarebbe stato notificato in violazione delle tempistiche procedimentali di cui alla vigente disciplina sanzionatoria non è accoglibile.

Nel merito, si rileva che l'arco temporale entro cui bisogna provvedere alla notifica della contestazione decorre dal cd. compiuto accertamento dell'infrazione, momento quest'ultimo che coincide, in una prospettiva teologicamente orientata, non con il momento della ricezione della segnalazione di un utente (che costituisce un mero input di fatto), né con la conoscenza del mero fatto ipoteticamente sanzionabile nella sua materialità (mera acquisizione documentale dell'originaria segnalazione prodotta dall'Avv. XXX da parte dell'Autorità), ma con quello dell'acquisizione della piena



conoscenza della condotta violativa, che implica il riscontro, anche ai fini della qualificazione giuridica e della corretta formulazione della contestazione, dell'esistenza in concreto e della consistenza dell'infrazione e dei suoi effetti.

Pertanto, si osserva come non sia assolutamente condivisibile la valenza attribuita dalla Società alla mera, formale ricezione della prima segnalazione trasmessa da parte dell'Avv. XXX il 27 aprile 2022, quale momento accertativo della violazione contestata.

Va ricordato a tal proposito che, secondo quanto indicato nell'art. 13 della legge n. 689/1981, costituisce un'attività prodromica alla fase accertativa quella nella quale: *“Gli organi addetti al controllo sull'osservanza delle disposizioni per la cui violazione è prevista la sanzione amministrativa del pagamento di una somma di denaro possono, per l'accertamento delle violazioni di rispettiva competenza, assumere informazioni e procedere a ispezioni di cose e di luoghi [...]”*. Risulta, pertanto, del tutto infondato quanto affermato dalla Società circa la violazione delle disposizioni di cui all'art. 3, comma 3 dell'allegato A alla delibera n. 697/20/CONS.

In ogni caso, alla luce della segnalazione del 26 settembre 2022, fu inoltrata una prima richiesta di elementi informativi a Poste Italiane (*prot. n. 289364*), da rimettere entro 30 gg. dalla ricezione; nota alla quale fu dato riscontro, peraltro fuori termine, solo in data 11/11/2022 (*prot. n. 322680*). Definita tale prima richiesta di elementi informativi, in ragione della sua non esaustività, si rese necessario inoltrare in data 12/12/2022 un'ulteriore richiesta integrativa di elementi informativi (*prot. n. 351574*) da rimettere sempre entro 30 gg. dalla ricezione, alla quale fu dato riscontro dalla Società, peraltro anche in questo caso ampiamente fuori il termine prefissato, solo in data 24/01/2023 (*prot. n. 18534*). Nel mentre sussisteva tale attività di acquisizione di elementi informativi si inserì, a corollario, per verificare soprattutto la eventuale sussistenza di problematiche di processo più che di inefficienza dovuta al fattore umano o a cause non sistematiche, l'attività ispettiva tenutasi in data 20 e 21/03/2023 presso U.P. ed il CPD di *“Roma Prati”*. A valle di tale ultima complementare attività (svolta a completamento delle precitate verifiche sui casi segnalati dall'Avv. XXX), fu inoltrata, in data 12/04/2023, a Poste Italiane un'ultima richiesta di elementi informativi (*prot. n. 100472*), da rendere entro 15 gg. dalla ricezione, alla quale fu dato riscontro dalla Parte solo in data 08/05/2023; ancora una volta ampiamente in ritardo rispetto ai termini concessi (*prot. n. 122729*). Dalla ricostruzione temporale degli eventi emergono, con palmare evidenza, due incontrovertibili elementi fattuali: i) l'*iter* procedimentale non ha avuto in alcun modo ingiustificati periodi di inerzia da parte della Direzione in quanto si è giunti alla definizione della specifica attività endoprocedimentale alla data del 08/05/2023 sostanzialmente per attendere i riscontri dell'Operatore alle tre richieste di elementi informativi (riscontri avuti, come evidenziato, spesso in maniera parziale e, in ogni occasione, fuori dai termini prefissati); ii) l'ultima richiesta di elementi informativi inviata a *“Poste Italiane”* in data 12/04/2023 (*prot. n. 100472*), contrariamente a quanto si vuol surrettiziamente far apparire, in concreto, non è affatto *“...strumentale a dilatare ulteriormente il termine di conclusione dell'attività istruttoria...”* in quanto la complementare attività ispettiva avviata il 20/03/2023, quindi, temporalmente antecedente alla nota stessa del 12/04/2023, ove mai in denegata ipotesi vi fosse stata siffatta esigenza, avrebbe sopperito *in re ipsa*, in modo endogeno, a tale eventuale esigenza facendo, quindi, piombare nell'alveo delle motivazioni illogiche le asserzioni avanzate dall'Operatore.



In altri termini, conclusivamente, la fase preistruttoria non ha superato i 90 gg dal cd. compiuto accertamento, il quale si è avuto soltanto a maggio 2023. Rispetto a tale data, la contestazione è stata notificata in data 20 giugno 2023, quindi assolutamente nei termini. Ma quando anche si volessero considerare disgiuntamente le attività di vigilanza sulle segnalazioni rispetto alla ispezione (e quindi alla relazione dell'Ufficio ispettivo), anche in tal caso la data utile da considerare per il computo dei 90 gg dal compiuto accertamento è quella del 9 maggio 2023, in seguito alla risposta di Poste Italiane dell'8 maggio 2023: dunque anche a voler considerare questa ipotesi, l'atto di contestazione è stato notificato del tutto nei termini di legge.

Ulteriore vizio che viene lamentato da Poste Italiane si sostanzia nella presunta mancanza, nell'ambito dell'iter procedimentale, di una apposita fase conclusiva delle attività preistruttorie poste in essere; atto conclusivo che, secondo quanto asserito, artatamente, da Poste Italiane, l'Autorità avrebbe ritenuto di non porre in essere.

A riguardo, va precisato che l'art. 3, c. 4 del richiamato Regolamento sanzioni evidenza che *"4. All'esito delle attività di cui ai commi 2 e 3, il direttore, su proposta dell'ufficio competente, contenente la completa ricostruzione dei fatti e l'esatta qualificazione giuridica della fattispecie, ove accerti la sussistenza di una condotta rilevante ai fini dell'avvio del procedimento sanzionatorio, notifica al trasgressore l'atto di contestazione di cui all'art. 5"*.

In ordine alla presunta, lamentata criticità, va sottolineato, preliminarmente, che il predetto regolamento sanzionatorio non prescrive le forme che la cd. preistruttoria dovrebbe assicurare. In ogni caso, vi è evidenza di tale preistruttoria nell'apposita tabella sinottica (un file Excel), allegata alla suindicata comunicazione del 9 maggio 2023 (trasmessa al Direttore della Direzione servizi postali dell'Autorità dal funzionario dell'Ufficio vigilanza e tutela dei consumatori incaricato delle attività preistruttorie) nella quale si dava puntuale evidenza degli esiti derivanti dalle complessive verifiche e degli approfondimenti compiuti in relazione ai 19 invii oggetto della segnalazione prodotta dall'avv. XXX, illustrandosi, al contempo, il quadro complessivo ma anche minutamente dettagliato circa gli esiti, positivi o negativi, delle verifiche preistruttorie svolte. Difatti, affianco ad ogni caso, presuntivamente critico, vengono, dettagliatamente, evidenziati gli specifici comportamenti regolari/irregolari, posti in essere dalla Società nelle procedure gestionali dei suindicati atti giudiziari. Inoltre, le presunte, singole irregolarità non chiarite, in sede preistruttoria, dalla Società sono state, poi, specificamente riportate nell'atto di contestazione formulato dal funzionario responsabile del procedimento sulla base della precitata tabella e, successivamente, dal Direttore della DSP notificato a Poste Italiane. Si evidenzia, altresì, che la precitata comunicazione trasmessa dal funzionario istruttore dell'Ufficio competente al Direttore della DSP è stata fornita all'Operatore in sede di accesso agli atti. Pertanto, accogliendo l'istanza di accesso avanzata dalla Società, i documenti richiesti dalla Parte sono stati resi disponibili in tempo utile per consentirle di predisporre le memorie difensive, permettendo, come era ed è doveroso, all'Operatore di esercitare appieno il diritto di difesa.

Peraltro, l'ambito giuridico su cui si fondano le contestazioni è diffusamente e minuziosamente esplicitato nell'atto di contestazione che ha dato avvio a questo procedimento sanzionatorio.



In aggiunta, si rappresenta, altresì, che in base all'Articolo 3 in materia di attività preistruttoria "1. *L'Autorità esercita il potere sanzionatorio d'ufficio.* 2. *Gli Uffici acquisiscono ogni elemento necessario ai fini di un eventuale avvio di procedimento sanzionatorio, anche attraverso ispezioni, richieste di informazioni e documenti, audizioni, indagini conoscitive, istanze e segnalazioni.* 3. *Le verifiche di cui al comma 2 e le connesse valutazioni sono svolte, salvo casi particolari, entro il termine di 90 giorni da quando gli Uffici hanno conoscenza formale dei fatti da verificare.*"

A tal riguardo, si precisa che l'Autorità ha provveduto come previsto dalla precitata norma regolamentare, ad acquisire "ogni elemento necessario ai fini di un eventuale avvio di procedimento sanzionatorio, anche attraverso ispezioni, richieste di informazioni e documenti, audizioni, indagini conoscitive, istanze e segnalazioni". Pertanto, a valle delle suindicate, indispensabili e prodromiche attività di verifica, anche ispettiva e di acquisizione dei necessari elementi conoscitivi, si è provveduto ad avviare il procedimento amministrativo sanzionatorio di cui trattasi.

**b) Sulla pretesa inapplicabilità della sanzione di cui all'art. 21 del d.lgs. n. 261/1999 in relazione a singoli invii postali**

La Società invoca, poi, la presunta inapplicabilità dell'art. 21 del D.lgs. n. 261/99 alle fattispecie oggetto dell'atto di contestazione (singoli invii postali). In particolare, Poste Italiane ritiene che le irregolarità nella gestione di singoli invii da parte del fornitore del servizio universale avrebbero una valenza limitata solo ai fini dell'esercizio da parte degli utenti interessati (mittenti e destinatari) della facoltà di presentare un reclamo (ed eventualmente avviare una controversia con il fornitore del servizio), nonché di accedere alle procedure regolatorie che disciplinano il sistema dei ristori (rimborsi e indennizzi, nei casi previsti). Mentre, le suindicate irregolarità non rileverebbero ai fini dell'attivazione del sistema sanzionatorio di cui all'art. 21 del D.lgs. n. 261/1999. A parere della Società, il precitato art. 21 del D.lgs. n. 261/1999 sarebbe piuttosto da invocare e, quindi, applicare nelle ipotesi di mancato rispetto degli *standard* di qualità, che prevedono, per ogni tipologia di servizio, una percentuale annua di invii da recapitare entro un certo numero di giorni.

Quindi, in sostanza, secondo Poste Italiane, l'Autorità avrebbe potuto avviare un procedimento sanzionatorio soltanto nel caso in cui ci fosse stata evidenza di una considerevole percentuale di anomalie nell'attuazione delle procedure di gestione del servizio di notificazione degli atti giudiziari. Ad avviso della Società, tuttavia, siffatte anomalie non ricorrerebbero nel caso di specie, in quanto il numero complessivo di casi oggetto del precitato atto di contestazione sarebbe del tutto residuale rispetto alle percentuali complessive di invii postali trattati da Poste Italiane. Nelle sue memorie, la Società richiama anche le risultanze dell'attività ispettiva (condotta dall'Autorità presso gli uffici di "Roma Prati" nelle giornate del 20 e 21 marzo 2023) da cui si rileverebbe la regolarità di una parte considerevole di invii gestiti da Poste Italiane.

Prima di soffermarci sui singoli casi oggetto dell'atto di contestazione, si ritiene necessario sottolineare che non può essere accolta l'impostazione di Poste Italiane che



ritiene di circoscrivere le ipotesi di "violazioni degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale" di cui all'art. 21 del d. lgs. n. 261/99 ai soli casi di mancato rispetto degli *standard* di qualità, mentre, al di sotto di tali *standard*, i singoli disservizi non potrebbero, a suo avviso, configurare una violazione di tali obblighi, ma rappresenterebbero singoli disservizi da gestire nell'ambito di procedure di reclami ex art. 14 del D.lgs. n. 261/99. In relazione alla problematica appena citata, si sottolinea la differenza formale e sostanziale tra l'attività sanzionatoria determinata dallo sfioramento degli obiettivi di qualità e quella tesa a sanzionare (anche sporadiche, ma puntuali) violazioni degli obblighi di fornitura del servizio universale.

In questo stesso senso, anche rispetto all'ulteriore eccezione di Poste in merito all'asserita alternatività tra la tutela indennitaria e quella sanzionatoria, non pare revocabile in dubbio che sussista una complementarità tra i sistemi di tutele previsti dall'ordinamento: invero, il diritto riconosciuto dall'art. 14 del D.lgs. n. 261/99 agli utenti (mittenti e destinatari), in caso di singoli disservizi, di presentare reclamo (ed eventualmente di avviare la controversia con il fornitore del servizio), nonché di accedere al sistema di rimborsi e indennizzi (ove previsto) è funzionale al ristoro del singolo utente dal danno patito *uti singulo*, ma non è alternativo né sostitutivo rispetto alla tutela pubblicistica degli obblighi di servizio universale. Tale ultima tipologia di tutela, infatti, è presidiata dalle norme sanzionatorie la cui applicazione, dunque, appare complementare e non sostitutiva rispetto a quella assicurata dalle procedure di reclamo e risoluzione delle controversie.

Non ha pregio quindi la tesi di Poste Italiane, secondo la quale una fattispecie indennizzabile non può nel contempo essere oggetto di un provvedimento sanzionatorio in quanto l'ambito di applicazione dell'art. 21, comma 1, appare ampio, rappresentando, piuttosto, il presidio sanzionatorio individuato dal legislatore per la repressione delle "violazioni degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale" poste in essere dal fornitore del servizio.

### **c) Sulle singole fattispecie**

In ordine alle singole fattispecie oggetto di contestazione si rappresenta, alla luce delle attività procedimentali e sulla base degli elementi forniti nell'ambito delle memorie difensive prodotte dalla Società che, per le ragioni di seguito esposte, alcuni casi possono essere espunti, in quanto si è dimostrata la correttezza dell'azione postale, mentre per altri casi la Società non ha dimostrato la legittimità della propria gestione.

In particolare, non sussiste violazione per i casi relativi all'ispezione in quanto, come da documentazione probatoria acquisita dalla Parte nel corso del procedimento, si è trattato non di violazioni della normativa vigente, bensì di ipotesi di mere irregolarità procedurali che non hanno cagionato danno e che non trovano corrispondenza nella violazione di un precetto di legge o di regolamento. Ci si riferisce, in particolare, ai seguenti atti:

- n. 68528056477-8, n. 68535011865-2, n. 68529340236-0, n. 68508297160-2, n. 68835537957-3, n. 28620866737-0, n. 68535815332-3, rispetto ai quali si era rilevato il mancato rilascio dell'avviso di giacenza ("M26") a seguito del tentato recapito e l'avvio



alla restituzione al mittente, per compiuta giacenza, decorsi i 10 gg. dalla emissione della CAD. Invero, sono accoglibili le considerazioni della Parte, nella “*Memoria difensiva*”, al Capitolo 4, “*Controdeduzioni in merito alle contestazioni mosse a seguito della visita ispettiva presso l’UP Roma Prati*”, ove l’Operatore precisa che i sei casi in questione riguardano “...*avvisi di ricevimento di atti giudiziari che sono stati correttamente rinviati al mittente per mancata consegna, per irreperibilità al civico del destinatario, rifiuto dell’atto da parte dello stesso, etc. (...) la presenza del 23L/AG in esame presso l’UP “Roma Prati” è dovuta al fatto che gli stessi sono stati accidentalmente separati dall’atto a cui afferivano, circostanza che non ha determinato alcuna conseguenza sulla correttezza del trattamento dei relativi atti giudiziari...*” Rispetto a quanto asserito dalla Società, il fatto che si sia determinata l’accidentale separazione del *Mod.23/L* dal plico rappresenta, sì, una anomalia, in quanto, fintanto che non si concretizza la notifica dell’atto, il *Mod.23/L* deve necessariamente viaggiare quale parte integrante del plico senza alcuna soluzione di continuità, tuttavia si rileva, alla luce delle dimostrazioni fornite dall’Operatore, che l’accidentale separazione degli avvisi di ricevimento non ha determinato significative conseguenze sulla correttezza del trattamento dei relativi atti giudiziari e che i plichi in questione sono stati correttamente rinviati al mittente (per mancata consegna, per irreperibilità al civico del destinatario ovvero per rifiuto dell’atto da parte dello stesso). Pertanto, si ritiene di accogliere le osservazioni della Società, ritenendo non sussistenti le relative presunte violazioni e stralciandole, quindi, dall’impianto accusatorio.

Con riferimento al modulo 23/L n. 68535815332-3 (sempre considerato al punto d2, pag. 6, dell’atto di contestazione) si rileva la mancata compilazione da parte del mittente delle informazioni necessarie (sebbene l’atto, essendo incompleto, non avrebbe proprio dovuto essere accettato da PI) e si accolgono, quindi, anche in tal caso le osservazioni della Società, stralciandosi conseguentemente anche tale condotta da quelle accertate. Analoga considerazione va fatta rispetto alla gestione dei *Mod.23/L* rinvenuti presso l’Ufficio postale di “*Roma Prati*” (*All.2* al verbale ispettivo del 20 marzo 2023) relativi agli atti n. 68531072005-4, n. 688555514429, n. 68509280026-3, n. 68535397098-2 e n. 68517418889-1: anche per essi, alla luce delle dimostrazioni fornite dall’Operatore, risulta corretta la gestione e, quindi, vanno stralciati dalla imputazione (si tratta, infatti, di *Mod. 23L/AG* posti in giacenza a seguito della tentata restituzione al mittente degli stessi).

Non sussiste violazione della normativa vigente nemmeno nella gestione dei casi inerenti ai *Mod.23/L* n. 68843754476-1 (*All. 3* al verbale ispettivo del 20 marzo 2023), ove si è rilevato il mancato avvio alla restituzione al mittente decorsi i 10 gg. dalla emissione della CAD; *Mod.23/L* n. 26050012975-2 (*All. 4* al verbale ispettivo del 20 marzo 2023); *Mod.23/L* n. 26050013134-5 (*All. 5* al verbale ispettivo del 20 marzo 2023). Gli atti giudiziari in parola costituiscono oggetto di esecuzione di un contratto con stazione appaltante (INPS), che prevede penali *ad hoc* per la non corretta esecuzione, sicché il disservizio è assorbito nell’ambito della corretta esecuzione del contratto.

La violazione della normativa vigente sussiste, per contro, per i seguenti casi:



1. Rispetto all'utente *Avv. XXX* per la richiesta di duplicato del *Mod. 23/L*, avanzata in data 14/12/2021 per l'AG n. 785195561060, il duplicato è stato consegnato: i) alla richiedente con raccomandata (e non, invece, come richiesto, con P.E.C.), ii) solo in data 05/01/2022, non rispettando il termine di 10 giorni previsti dal combinato disposto dell'art. 4, comma 6 della *delibera n. 600/18/CONS* e dell'art. 6, comma 1, della *legge n. 890/1982*.

Per la richiesta di duplicato del *Mod. 23/L*, avanzata dall'*Avv. XXX* rispetto alla medesima raccomandata anche in data 07/01/2022, il duplicato è stato consegnato: i) alla richiedente con raccomandata (e non, invece, come richiesto, con P.E.C.), ii) solo in data 01/02/2022, non rispettando il termine di 10 giorni previsti dal combinato disposto dell'art. 4, comma 6, della *delibera n. 600/18/CONS*, e dell'art. 6, comma 1, della *legge n. 890/1982*.

Nella "*Memoria difensiva*", al Capitolo 5, "*Controdeduzioni in merito alle contestazioni mosse a seguito della segnalazione dell'Avv. XXX*", l'Operatore, nell'indicazione del termine di inizio da cui far decorrere il conteggio dei giorni per il rilascio del duplicato del *Mod.23/L* (10 gg.), imputa erroneamente la data dell'invio del duplicato stesso (23/12/2021). Viceversa, il termine iniziale da prendere correttamente a riferimento è quello della data di presentazione dell'istanza da parte dell'Utente che da come dichiarato da Poste Italiane per la seconda richiesta è avvenuta il 14/12/2021 (richiedendo, però, di ricevere il duplicato via P.E.C.). Ne discende, quindi, che essendo stato il duplicato consegnato solo il 05/01/2022 (e non via PEC), il medesimo è stato reso disponibile all'Utente solo dopo 23 gg., e quindi, in contrasto rispetto ai termini di 5 gg. (termine stabilito dall'art. 6, c. 1 della Legge n. 890) previsti per la richiesta ricevuta via PEC e, in ogni caso, anche fuori dei termini dei 10 gg. (stabiliti dall'art. 4 comma 6 dell'allegato A alla delibera n. 600/18/CONS) previsti per l'inoltro del duplicato con raccomandata di servizio. Peraltro, vi è un aggiuntivo elemento di doglianza puntualmente richiamato nell'atto di *Contestazione n. 10/23/DSP* che è quello che il duplicato è stato consegnato all'Istante erroneamente con raccomandata (e non, invece, come richiesto, con P.E.C.; fattispecie possibile trattandosi di *Mod.23/L*).

Anche per la seconda richiesta, l'Operatore, nell'impostazione del termine di inizio da cui far partire il conteggio dei giorni per il rilascio del duplicato del *Mod.23/L* (10 gg), imputa erroneamente la data dell'invio del duplicato stesso (26/01/2022). Viceversa, il termine iniziale da prendere correttamente a riferimento è quello della data di presentazione dell'istanza da parte dell'Utente che da come dichiarato da Poste Italiane per la terza richiesta è avvenuta il 07/01/2022 indicando, però, di ricevere il duplicato via PEC. Ne discende, quindi, che essendo stato il duplicato consegnato solo il 01/02/2022 (non via PEC), il medesimo è stato reso disponibile all'Utente solo dopo 26 gg. e, quindi, in contrasto rispetto ai termini di 5 gg. (termine stabilito dall'art. 6, c. 1 della Legge n. 890) previsti per la richiesta ricevuta via PEC e, in ogni caso, anche fuori dei termini dei 10 gg. (stabiliti dall'art. 4 comma 6 dell'allegato A alla delibera n. 600/18/CONS) previsti per l'inoltro del duplicato con raccomandata di servizio. Peraltro, anche qui vi è un aggiuntivo elemento di doglianza puntualmente richiamato



nell'atto di *Contestazione n. 10/23/DSP* che è quello che il duplicato è stato consegnato all'Istante erroneamente con raccomandata (e non, invece, come richiesto, con P.E.C.; fattispecie possibile trattandosi di *Mod.23/L*).

Conclusivamente, rispetto all'Utente in argomento, si conferma la violazione e si ritiene doversi fare applicazione della regola del cd. cumulo giuridico, data la unitarietà della condotta e le medesime disposizioni violate, oltre che il medesimo lasso temporale e l'unicità del mittente.

2. Per la richiesta di duplicato del *Mod. 23/I*, avanzata in data 27/01/2022 dall'utente *Avv. XXX* per la *RAG n. 668689657848*, il duplicato è stato consegnato alla richiedente solo in data 01/04/2022, non rispettando il termine di 45 giorni previsti dal combinato disposto dell'*art. 3, comma 1* e dell'*art. 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS* e dell'*art. 7, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS*.

Inoltre, per la richiesta di duplicato del *Mod. 23/I*, avanzata in data 27/01/2022 dalla medesima utente *Avv. XXX* per la *RAG n. 668689658132*, il duplicato è stato consegnato alla richiedente solo in data 01/04/2022, non rispettando il termine di 45 giorni previsti dal combinato disposto dell'*art. 3, comma 1* e dell'*art. 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS* e dell'*art. 7, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS*.

Per i casi appena riportati, riferiti entrambi all'utente *Avv. XXX*, l'Operatore, nell'impostazione del termine di inizio da cui far partire il conteggio dei giorni per il rilascio del duplicato del *Mod.23/I* (45 gg.), non imputa correttamente il termine iniziale da prendere a riferimento che deve esser quello della data di presentazione dell'istanza di duplicato che, nel caso di specie, è formalizzata dall'Utente a far data dal 27/01/2022. Ne discende, quindi, che essendo il duplicato consegnato solo il 01/04/2022 l'atto è stato reso disponibile all'utente solo dopo 65 gg., e, quindi, fuori del termine statuito dei 45 gg. A riguardo, si osserva anche che la Società nelle memorie ha evidenziato che il ritardo risulterebbe "determinato da un rallentamento operativo nel passaggio delle richieste verso gli UUPP territorialmente competenti" e, quindi, dalla Società ritenuto "fisiologico".

Conclusivamente, per tale Utente, si conferma la violazione e si ritiene che essa non possa considerarsi unitaria e si debba, pertanto, applicare la sanzione per ciascuna delle due fattispecie, in applicazione del cd. cumulo materiale.

3. Per la richiesta di duplicato del *Mod. 23/I*, avanzata in data 29/11/2021 dall'utente *Avv. XXX* per la *RAG n. 668689243927*, il duplicato non è stato consegnato affatto al richiedente né è stato rispettato il termine di 45 giorni previsti dal combinato disposto dell'*art. 3, comma 1*, e dell'*art. 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS* e dell'*art. 7, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS* per fornire almeno un riscontro negativo.



Per questo caso, l'Operatore ammette lo smarrimento della raccomandata di servizio contenente il duplicato del *Mod.23/I* della *RAG n. 668689243927* eccependo, però, che “...all'utente è stato comunicato il numero della raccomandata di servizio nella quale era contenuto detto duplicato, e quindi gli è stato consentito sia di verificare l'esito della consegna, sia di rinnovare la richiesta di duplicato...”. Nel merito, si osserva che, al di là di ogni considerazione, alla formale richiesta di ricevere il duplicato di un atto, per l'intervenuto smarrimento del medesimo non si è dato riscontro all'utente come dovuto, mettendolo, peraltro, nella condizione di dover effettuare verifiche non di sua competenza, ovvero di dover reiterare la richiesta stessa di duplicato.

Non può non evidenziarsi quanto confessoramente affermato da Poste nell'ultimo riscontro (nota Poste Italiane prot. n. 122729 dell'8 maggio 2022) alla richiesta di informazioni formulata in merito a tali specifici disservizi, nel quale la Società ha comunicato di non aver contezza della mancata consegna all'utente del duplicato dell'avviso di ricevimento della RAG che pure, nella specie, risultava spedito da Poste stessa. Ciò in quanto “*le cd. raccomandate di servizio (con le quali sono veicolati i duplicati di avvisi di ricevimento 23L/23i) non sono oggetto di monitoraggio specifico e quindi di azioni di recupero in caso di mancata consegna*”. Al riguardo, si osserva che la mancanza di un monitoraggio specifico delle raccomandate che veicolano i duplicati degli avvisi di ricevimento non consente a Poste di assicurare la ricezione di tali duplicati nei termini, e ciò appare in contrasto non solo con gli artt. 3, comma 1 e 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS (richiamati nell'atto di contestazione), ma anche con la lettera (e la *ratio*) delle norme di riferimento in materia di duplicati: l'art. 21, comma 2, della delibera n. 385/13/CONS sancisce, infatti, il diritto dell'utente di “ricevere il duplicato” dell'avviso di ricevimento smarrito (analogamente all'art. 6, comma 1, della legge n. 890/82 per i Mod. 23/L obbliga l'operatore al rilascio “*del duplicato o altro documento comprovante il recapito del piego in formato cartaceo e a farlo avere al mittente*”).

Si conferma anche in questo caso la sussistenza della violazione.

4. Per la richiesta di duplicato del *Mod. 23/I*, avanzata in data 24/04/2022 dall'utente *Avv. XXX* per la *RAG n. 668408927736*, non è stato dato alcun riscontro, in violazione del combinato disposto dell'*art. 3, comma 1, dell'art. 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS* e dell'*art. 7, commi 4 e 5, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS*.

Per questo caso, l'Operatore “*Poste Italiane*” evidenzia che “... *la richiesta di duplicato dell'Utente non avrebbe neppure dovuto essere prodotta posto che la RAG in questione era stata restituita al mittente per compiuta giacenza...*”. Nel merito, si osserva che, anche in assenza di documento di cui estrarre il duplicato, in presenza di una formale istanza, andava comunque dato formale riscontro allo stesso utente entro il termine di 45 giorni previsti (comunicando l'impossibilità a produrre duplicato di sorta in quanto la RAG era stata restituita al mittente per compiuta giacenza).



Si conferma, quindi, anche in questo caso la sussistenza della violazione.

CONSIDERATO che risultano decorsi i termini previsti dall'*art. 16 della legge n. 689/1981* e che la Società non ha inteso avvalersi della facoltà del pagamento in misura ridotta;

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

#### **A) Gravità della violazione**

Con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che le violazioni accertate riguardano l'espletamento di un servizio svolto dalla Società nell'ambito del quale le anomalie gestionali del ciclo di lavorazione degli atti giudiziari impattano direttamente sull'efficienza del sistema giurisdizionale, incidendo direttamente e/o indirettamente su di un bene pubblico massimamente tutelato.

Al riguardo si osserva, in via generale, come l'espletamento del servizio di notificazione degli atti giudiziari nel rispetto della disciplina dettata dalla legge n. 890/1982 sia essenziale per la corretta instaurazione dei procedimenti giudiziari in materia civile, amministrativa e penale e per l'esercizio del diritto di difesa nell'ambito dei medesimi procedimenti.

Nello specifico si deve, tuttavia, rilevare come le condotte violative accertate riguardino un numero contenuto di casi a fronte di una significativa quantità di atti gestiti da Poste Italiane nell'ambito del relativo ciclo di lavorazione. Va, altresì, evidenziato da una parte che non si sono registrati nei casi di specie danni agli utenti e, dall'altra parte, che, come già sopra argomentato, nel corso del procedimento sanzionatorio, alla luce dei chiarimenti forniti da Poste Italiane, sono state superate alcune delle problematiche oggetto della contestazione. Inoltre, le singole condotte omissive si sono protratte per periodi di tempo limitati.

#### **B) Opera svolta dall'agente**

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, Poste Italiane ha assunto delle condotte finalizzate a sanare le condotte violative e sono stati previsti processi interni di revisione dell'organizzazione e della gestione operativa del servizio di notificazione degli atti giudiziari.

#### **C) Personalità dell'agente**

Con riferimento alla personalità dell'agente, la Società, per le sue dimensioni operative e per le funzioni svolte, dovrebbe essere dotata di un significativo assetto organizzativo e di risorse idonee a garantire il pieno rispetto della normativa richiamata, attraverso la predisposizione di strumenti di controllo che garantiscano il corretto espletamento del servizio di notificazione degli atti giudiziari; è tuttavia nondimeno notoria complessità dei processi lavorativi, anche in termini numerici, inerenti precipuamente a tale linea di attività, rientrante nel servizio universale.



#### D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si evidenzia che si tratta del maggiore operatore postale a livello nazionale (sia per dimensioni che per fatturato); condizioni che, di per sé, sono tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto.

RITENUTO che per le due fattispecie relative alle segnalazioni dell'Avv. XXX risulta applicabile il principio del "cumulo giuridico", per le ragioni esposte in premessa e che, pertanto, dato il tenore letterale dell'art. 8, c. 1, legge n. 689/1981 (secondo il quale si soggiace alla "sanzione prevista per la violazione più grave aumentata sino al triplo"), trattandosi di due condotte incidenti sul medesimo atto la graduazione della pena può essere effettuata fino al triplo di 5.000,00 euro, in maniera da risultare proporzionata ed equa;

RITENUTO, per contro, che tutte le altre fattispecie derivanti dalle segnalazioni (XXX, XXX, XXX), vadano trattate singolarmente, per le ragioni esposte in premessa, in virtù del principio del "cumulo materiale";

RITENUTO di dovere determinare l'importo delle sanzioni amministrative pecuniarie per le diverse condotte violative accertate nella misura del minimo edittale, ad eccezione, come premesso, del caso dell'utente Avv. XXX che si valutano col cumulo giuridico, ritenendole singolarmente e complessivamente considerate sufficientemente afflittive, anche alla luce del principio di proporzionalità della sanzione complessivamente intesa, in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge 24 novembre 1981, n. 689:

- euro 7.000,00 (settemila/00) in relazione alla violazione del combinato disposto dell'art. 4, comma 6, della delibera n. 600/18/CONS, e dell'art. 6, comma 1, della legge n. 890/1982, per le due condotte relative all'AG n. 785195561060 - duplicato Mod. 23/L consegnato all'utente (XXX) oltre il termine dei 10 giorni previsti dalla disciplina di settore, in contrasto con il combinato disposto dell'art. 4, comma 6 della delibera n. 600/18/CONS e dell'art. 6, comma 1, della legge n. 890/1982, pertanto sanzionabili, col cumulo giuridico considerandole unitariamente, ai sensi dell'art. 21, comma 1, del D.Lgs. n. 261/1999;

- euro 5.000,00 (cinquemila/00) in relazione alla violazione del combinato disposto dell'art. 3, comma 1, e dell'art. 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS e dell'art. 7, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, per ciascuna delle condotte di cui alle RAG n. 668689657848 e RAG 668689658132 - duplicato Mod. 23/I consegnato all'utente (XXX) oltre il termine dei 45 giorni previsti dalla disciplina di settore, applicandosi il cd. cumulo materiale, sanzionabili ai sensi dell'art. 21, comma 1, del D.Lgs. n. 261/1999;

- euro 5.000,00 (cinquemila/00) in relazione alla violazione del combinato disposto dell'art. 3, comma 1 e dell'art. 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n.



184/13/CONS e dell'art. 7, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, di cui al punto sub e1), atteso che la condotta omissiva relativamente alla RAG n. 668689243927 - mancata consegna del duplicato del Mod. 23/I avanzata dall'utente (XXX) - rappresenta un'autonoma violazione degli obblighi di tutela ed assistenza nei confronti della clientela e delle condizioni di svolgimento dei servizi postali erogati, sanzionabili ai sensi dell'art. 21, comma 1, del D.Lgs. n. 261/1999;

- euro 5.000,00 (cinquemila/00) in relazione alla violazione del combinato disposto dell'art. 3, comma 1, e dell'art. 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS e dell'art. 7, commi 4 e 5, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, atteso che la condotta omissiva inerente alla RAG n. 668408927736 - mancato riscontro alla richiesta di duplicato del Mod. 23/I avanzata dall'utente (XXX) - rappresenta un'autonoma violazione degli obblighi di tutela ed assistenza nei confronti della clientela e delle condizioni di svolgimento dei servizi postali erogati, sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 1, del D.Lgs. n. 261/1999;

VISTI gli atti del procedimento;

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

### ACCERTA

per le fattispecie sopra descritte, la violazione, da parte della società Poste Italiane, con sede in Roma, viale Europa n. 175, degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale in relazione alla mancata osservanza delle prescrizioni di seguito indicate:

- del combinato disposto dell'art. 4, comma 6, della delibera n. 600/18/CONS e dell'art. 6, comma 1, della legge n. 890/1982;
- del combinato disposto dell'art. 3, comma 1, e dell'art. 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS e dell'art. 7, comma 4, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;
- del combinato disposto dell'art. 3, comma 1, e dell'art. 4, comma 1, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS e dell'art. 7, commi 4 e 5, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;

### ORDINA

alla predetta Società in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare la complessiva somma di euro 22.000,00 (ventiduemila/00), quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

### INGIUNGE



alla società “*Poste Italiane - Società per Azioni*”, in persona del legale rappresentante *pro tempore* e con sede legale in Roma, Viale Europa n. 190 Codice Fiscale e Registro Imprese Roma n. 97103880585, Partita IVA n. 01114601006, di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2380, capo X, bilancio di previsione dello Stato o mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN: IT 42H 01000 03245 348 0 10 2380 00 evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con Delibera n. 10/24/CONS*”, entro trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’*art. 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 all’attenzione del Responsabile del procedimento, Dott. Vincenzo Mario Sbrescia, a titolo di quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “*Delibera n. 10/24/CONS*”.

Ai sensi dell’*art. 135 comma 1, lett. b)*, del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo del 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell’*art. 119* del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alla Parte e pubblicata sul sito *Internet* dell’Autorità.

Roma, 10 gennaio 2024

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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