

DELIBERA N. 107/26/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ POSTE ITALIANE S.P.A. PER
LA VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI CONNESSI ALL'ESPLETAMENTO DEL
SERVIZIO UNIVERSALE AI SENSI DELL'ART. 21, COMMA 1, DEL D. LGS.
22 LUGLIO 1999, N. 261
(CONTESTAZIONE N. 23/25/DSP)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 13 maggio 2026;

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 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 di diritto di accesso ai documenti amministrativi*”;

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

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, d.lgs. n. 261/1999), e in particolare gli articoli 3 e 21;

VISTO il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*” come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, 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. 401/10/CONS del 22 luglio 2010, recante “*Disciplina dei tempi dei procedimenti*”, come modificata dalla delibera n. 456/11/CONS, del 22 luglio 2011;

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. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

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. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” e il relativo allegato A;

VISTO l’Atto di proroga al 30 aprile 2026 della durata del Contratto di programma 2020-2024 tra il Ministero delle Imprese e del Made In Italy e Poste Italiane S.p.A. per la disciplina della fornitura del servizio postale universale (di seguito, Contratto di programma) e, in particolare l’art. 3, comma 5, a norma del quale “[l]a Società si impegna al rispetto degli obiettivi di qualità come definiti dall’Autorità ai sensi delle disposizioni legislative citate in premessa”, applicabile *ratione temporis*;

VISTA la nota della Direzione Servizi Postali, prot. n. 056488, del 5 marzo 2025, con cui è stato richiesto al Servizio rapporti con i Co.re.com. e coordinamento ispettivo di avviare un’attività ispettiva presso gli uffici di Poste Italiane S.p.A., dislocati nella provincia di Belluno, necessitando di verificare il corretto adempimento di quanto stabilito dal d. lgs. n. 261 del 22 luglio 1999, dal Contratto di Programma vigente e dalle disposizioni regolamentari adottate dall’Autorità;

VISTO il verbale delle operazioni compiute nel corso dell’ispezione svolta nei giorni 11 e 12 marzo 2025, presso il Presidio Decentrato Distribuzione (PDD) di Santo Stefano di Cadore (BL) e il Centro di Lavorazione (CL) di Belluno Poste Italiane S.p.A.;

VISTA la nota trasmessa da Poste Italiane in data 27 marzo 2025, acquisita con protocollo n. 79131, avente a oggetto «*rilascio informazioni a seguito dell’ispezione presso il PDD Santo Stefano di Cadore e il CL Belluno*» e relativi allegati;

VISTA la nota trasmessa da Poste Italiane in data 23 giugno 2025, acquisita con protocollo n. 155065, quale riscontro alla richiesta di informazioni inviata dalla Direzione servizi postali in data 4 giugno 2025, prot. n. 138919;

VISTA la nota della Guardia di Finanza, Nucleo Speciale Beni e Servizi, Gruppo Radiodiffusione ed Editoria, trasmessa in data 29 ottobre 2025 con protocollo n. 273936,

con la quale è stata trasmessa la relazione sull'attività ispettiva svolta presso il Presidio Decentrato Distribuzione (PDD) di Santo Stefano di Cadore (BL) e il Centro di Lavorazione (CL) di Belluno nei giorni 11 e 12 marzo 2025;

VISTA la nota trasmessa da Poste Italiane in data 21 novembre 2025, acquisita con prot. n. 299858, quale riscontro alla richiesta di informazioni inviata dalla Direzione Servizi postali in data 7 novembre 2025 con prot. n. 285035;

VISTO l'atto di contestazione n. 23/25/DSP del 17 dicembre 2025, notificato in pari data alla Società, per la violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale in relazione alle condotte sopra descritte per la cui inosservanza al termine del procedimento è prevista, ai sensi dell'art. 21, comma 1, del d. lgs. n. 261/1999, una sanzione pecuniaria amministrativa da euro 5.000,00 (cinquemila/00) a euro 150.000,00 (centocinquantamila/00);

VISTA la nota trasmessa da Poste Italiane in data 19 dicembre 2025, acquisita con prot. n. 328591, con la quale veniva formulata istanza di accesso agli atti rispetto al procedimento avviato con la contestazione 23/25/DSP del 17 dicembre 2025:

VISTA la nota trasmessa dalla Direzione Servizi postali in data 8 gennaio 2026, prot. n. 4842, con la quale si comunicava l'accoglimento della istanza di accesso agli atti formulata da Poste Italiane convocando la Società per il giorno 14 gennaio 2026 e contestualmente si disponeva la sospensione dei termini del procedimento per il deposito delle memorie fino al giorno dell'espletamento delle procedure previste in pari data;

VISTA la memoria difensiva acquisita al protocollo n. 55431 del 12 febbraio 2026 trasmessa da Poste Italiane con richiesta di essere audita;

VISTA la nota del 17 febbraio 2026, prot. n. 600018 con la quale la Direzione ha convocato in audizione i rappresentanti delle società Poste Italiane:

VISTO il verbale dell'audizione del 3 marzo 2026, nel corso della quale i rappresentanti della Società hanno esposto la propria posizione, fornendo alcune precisazioni e ulteriori elementi di dettaglio sulla propria attività, nonché esercitato il proprio diritto di contraddittorio e di difesa;

CONSIDERATO che la Società non si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/1981;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Alla luce di rilevanti notizie di media nazionali e locali in merito all'asserita inadempienza rispetto agli obblighi di servizio postale universale con particolare

riferimento ad alcuni comuni della provincia di Belluno, nonché dei risultati statistici trasmessi dal fornitore del servizio universale e dalla società CSA, addetta al monitoraggio della qualità del Servizio Universale (che presentano sempre evidenze negative negli anni), la Direzione competente di questa Autorità disponeva un'attività ispettiva, poi svoltasi nei giorni 11 e 12 marzo 2025 presso alcuni centri operativi di Poste Italiane S.p.A. (di seguito anche solo "Poste Italiane") dislocati nella provincia di Belluno, con il supporto dei militari del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza.

Dall'analisi della documentazione acquisita nel corso della ispezione e a seguito delle successive interlocuzioni con Poste Italiane (prot. nn. 80628 del 27/3/2025, 155065 del 23/6/2025, 275985 del 30/10/2025 e 299858 del 21/11/2025), relativamente all'attività svolta nel PDD di Santo Stefano di Cadore, e in particolare dai dati forniti dall'Operatore, risultava che:

- i. nel periodo compreso tra il 9 dicembre 2024 e il 9 gennaio 2025, tralasciando la posta indescritta (pure oggetto di una condotta di mancata consegna diffusa) in quanto caratterizzata dall'assenza di tracciatura, relativamente alla posta descritta (*id est* posta raccomandata), che reca comunicazioni che hanno effetti legali (tra esse un cospicuo numero di patenti di guida e di raccomandate retail, cioè relative non a grandi clienti), è emerso, dall'analisi dei file trasmessi dalla Parte, che su 1818 invii descritti – di servizio universale e non - accettati da Poste Italiane ne sono stati consegnati al destinatario al primo tentativo di consegna soltanto 662; quanto ai rimanenti invii, ne risultavano consegnati a un secondo tentativo n. 780, gli inesitati risultavano 222 e rinviati al mittente 154. Quindi, in percentuale, veniva consegnato circa l'80% della corrispondenza, in un lasso di tempo di gran lunga superiore rispetto anche a quello previsto, su base nazionale e statistica, nella normativa sugli obiettivi di qualità. Analoga percentuale risultava restringendo ulteriormente il perimetro ai soli servizi universali. Segnatamente, nel periodo di riferimento, su 759 lettere accettate da Poste Italiane ne sono state consegnate al destinatario al primo tentativo 329; quanto alle rimanenti 430, sono state consegnate al secondo tentativo 281, con 93 inesitate e 56 rinviate al mittente. Nel periodo di riferimento e sempre considerando esclusivamente i servizi universali, non sono stati consegnati al primo tentativo 231 invii di corrispondenza "descritta" con la motivazione "causa di forza maggiore". Di questi 231 invii più del 20% hanno riguardato notifiche di atti giudiziari e comunicazioni connesse, per i quali la legge n. 890/1982 sancisce scadenze temporali stringenti dalle quali discendono importanti effetti giuridici concreti per il mittente e/o il destinatario, con un picco di mancata consegna soprattutto in due giorni: il 20 dicembre 2024 e il 9 gennaio 2025, nei quali l'asserita causa di forza maggiore sarebbe stata alla base della mancata distribuzione del maggior numero di raccomandate, così

- determinandosi la fattispecie di non continuità di erogazione del servizio di corrispondenza con una sostanziale interruzione;
- ii. sempre relativamente alla posta descritta considerata, risultavano due giornate di “gita” (3 e 7 gennaio 2025) in cui il primo tentativo non andava a buon fine rispettivamente per 1 e 2 invii, nonché per altri 11 invii per i quali nel file prodotto dalla Parte non risulta presente nemmeno la data della lavorazione nel CL;
 - iii. Per le stesse giornate in cui Poste Italiane ha invocato la causa di forza maggiore per giustificare la mancata consegna della corrispondenza “descritta” -come si evince dagli elenchi della corrispondenza messa in consegna nel periodo oggetto dell’ispezione e inviati con comunicazione prot. 80628 del 27/3/2025 e di seguito con la comunicazione prot. n. 299858 del 21/11/2025 - è stata consegnata la quasi totalità di pacchi. In particolare, su un totale di 3884 pacchi, al primo tentativo Poste medesima registra la consegna di 3.687 pacchi, con una percentuale del 95%; gli altri pacchi sono stati tutti consegnati successivamente dopo pochi giorni, tranne uno solo, non consegnato per asserita causa di forza maggiore; inoltre, persino nelle due giornate (20.12.24 e 9.1.25) considerate dal presente accertamento come particolarmente rilevanti per la mancata consegna degli invii, sono stati consegnati 643 pacchi. Tali dati, evidentemente, smentiscono la portata asseritamente impeditiva per lo svolgimento del servizio postale degli eventi atmosferici addotti da Poste Italiane, oltre a palesare una discriminazione notevole tra le tipologie di prodotti e, quindi, tra gli utenti destinatari del servizio: i postini, quindi, sembrerebbe che abbiano fatto la propria “gita” con regolarità per i pacchi e solo sporadicamente per le lettere;
 - iv. dall’analisi dettagliata della gestione dei suddetti 231 invii è emerso che la media del tempo intercorrente tra l’accettazione dell’invio e il primo tentativo di consegna (fallito per dichiarata causa di forza maggiore) è pari a 14,6 giorni, con picchi di 28 giorni, mentre il periodo medio tra accettazione e consegna effettiva è pari a 27 giorni, con picchi di 83 giorni (ad esempio, l’atto giudiziario n. 392222019839 è stato accettato il 17.12.2024 e consegnato il 10.03.2025);
 - v. alla luce di tali evidenze può ritenersi che la mancata consegna della corrispondenza non si sia limitata alle giornate di asserita esistenza di cause di forza maggiore, ma è proseguita anche nei giorni successivi, tant’è che l’effettiva consegna è avvenuta solo a distanza di diversi giorni; questo, se si pone mente alla circostanza che la Direzione competente ha perimetrato per il *favor rei* l’ambito patologico e che la dichiarata causa di forza maggiore non è stata dimostrata e avrebbe colpito solo le lettere e non anche i pacchi, significa che non si è trattato di episodi sporadici né occasionali, ma di un disservizio di sistema, ancorché circoscritto ad un ambito territoriale locale e

- ad un periodo natalizio in cui probabilmente per scelta aziendale si è data priorità alla consegna di pacchi, anche non di servizio universale;
- vi. l'analisi del quadro fattuale sopra sinteticamente descritto e agli atti evidenzia una situazione di sostanziale interruzione nella fornitura del servizio universale di corrispondenza descritta per intere giornate e per un intervallo temporale più ampio, individuabile nel periodo preso a riferimento nella contestazione che intercorre tra la prima data di lavorazione nel PDD di Santo Stefano del primo degli invii non consegnati (dicembre 2024) alla data in cui è stato consegnato l'ultimo invio (febbraio 2025);
 - vii. nel corso dell'istruttoria Poste Italiane ha motivato i disservizi con la sussistenza di una causa di forza maggiore (il maltempo) che avrebbe impedito di svolgere il normale servizio di recapito per le avverse condizioni meteorologiche, ma senza allegare evidenze oggettive di situazioni di emergenza tali da giustificare la non continuità o l'interruzione del servizio né spiegare la ragione del differente esito per i pacchi;
 - viii. in sede di audizione, la Parte ha dichiarato, infine, di aver ricevuto un numero di reclami di cui non ha fornito dettaglio, ma che in ogni caso ha dichiarato di non aver indennizzato.

Sulla scorta di tanto la Direzione competente di questa Autorità ha contestato a Poste Italiane, con atto n. 23/25/DSP, 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 del d. lgs. n. 261/1999.

2. Le deduzioni della Società

Nella propria memoria Poste Italiane ha spiegato le proprie difese utilizzando gli argomenti di seguito sintetizzati:

- a) **errata qualificazione della condotta.** Secondo la ricostruzione dell'Operatore, nel caso di specie l'eventuale violazione degli obblighi di servizio universale non sarebbe riconducibile alla fattispecie dell'interruzione del servizio, non avendo Poste mai interrotto il servizio di recapito, neppure nelle giornate in cui ha invocato per alcuni invii la sussistenza della "forza maggiore". Si tratterebbe al più di ritardi su singoli invii, non sanzionabili autonomamente e che certamente non costituiscono una violazione degli obblighi di continuità del Servizio Universale, bensì, a tutto concedere, una (occasionale e circoscritta) ipotesi di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità dei singoli invii, per la quale l'ordinamento già prevede specifici "rimedi" (anche sotto forma di ristori/indennizzi riconosciuti alla clientela per singoli disservizi);

- b) **errata contestazione**, in quanto la individuazione di 231 autonome violazioni (una per ciascun invio) non sarebbe sostenibile:
- sia per la mancata indicazione puntuale degli invii in questione (non indicati da Agcom, né a suo dire altrimenti desumibili dagli atti del procedimento), con conseguente violazione del diritto di difesa;
 - sia per la contraddittorietà con l'analisi quantitativa effettuata dalla Guardia di Finanza, incentrata sui tempi medi di consegna (peraltro secondo la Parte errata);
- c) **errata valutazione**, in quanto non sarebbero stati adeguatamente valutati alcuni elementi di fatto che assumono particolare rilievo nell'economia del procedimento, ad esempio in termini di valutazione degli effetti sui tempi di recapito:
- del maltempo e delle basse temperature;
 - della progressiva riapertura al traffico delle strade dopo nevicate e formazione di ghiaccio;
 - del picco di spedizioni che si è registrato nel periodo natalizio ricadente nel periodo oggetto del procedimento;
 - dell'elevatissima incidenza dei pacchi in questo periodo (che ribalta il "mix" tipico delle spedizioni rispetto alla restante parte dell'anno);
 - delle peculiarità organizzative e logistiche che caratterizzano le diverse tipologie di spedizioni.
- Tali eventi configurano una esimente riconducibile, nel complesso, a una causa di forza maggiore. Né risulta che l'Autorità abbia effettuato alcuna valutazione rispetto alla gravità dei fatti contestati, ad esempio tenendo in considerazione il numero di segnalazioni degli utenti;
- d) **vizi procedurali**, consistenti in particolare:
- nell'eccessiva durata dell'attività preistruttoria, non giustificata da particolari complessità del caso di specie, nonché dalla violazione dell'art. 14 della legge 689/1981, essendo stata notificata la contestazione dopo circa 180 giorni dalla asserita disponibilità di tutti gli elementi sufficienti;
 - dall'asserita assenza della relazione "preistruttoria" degli Uffici, in violazione di quanto previsto dall'art. 3 c. 4 del Regolamento di procedura adottato da Agcom in materia di sanzioni e impegni (Allegato A alla delibera n. 286/23/CONS). Ciò assume, a giudizio della Società, un particolare rilievo, in considerazione sia del valore che la giurisprudenza costantemente assegna a ciascuna delle fasi del procedimento amministrativo sia alla luce degli evidenti errori che caratterizzerebbero l'attività istruttoria della Guardia di Finanza che si ritiene, in mancanza di elementi contrari, assunta come base del procedimento;

- e) **errata quantificazione della sanzione**, in termini di mancata applicazione del “cumulo giuridico” e contraddittorietà con la prassi sugli “eventi critici”.

Sulla scorta di tali argomentazioni, dunque, Poste Italiane ha respinto integralmente quanto le è stato contestato, chiedendo l’archiviazione del procedimento e, in via subordinata, l’applicazione della sanzione nella misura del minimo edittale per ciascuna delle tre giornate in cui si sarebbero verificati i presunti disservizi e non per i singoli invii. In via ulteriormente subordinata, la Società ha chiesto di applicare quanto previsto dall’art. 8, comma 1, della l. 689/1981 in punto di cumulo giuridico, anche in questo caso nella misura minima.

3. Il quadro normativo

Il presente provvedimento ha come oggetto la violazione degli obblighi connessi all’espletamento del servizio universale come declinati all’art. 3 del d.lgs. 261/1999, e in particolare:

- al comma 6, ove è stabilito che *«il fornitore del servizio universale garantisce per almeno 5 giorni a settimana: a) una raccolta; b) una distribuzione al domicilio di ogni persona fisica o giuridica o, in via di deroga, alle condizioni stabilite dall'autorità di regolamentazione in installazioni appropriate»;*
- al comma 8, a mente del quale *«il servizio universale risponde alle seguenti necessità: a) offrire un servizio tale da garantire il rispetto delle esigenze essenziali; b) offrire agli utenti, in condizioni analoghe, un trattamento identico; c) fornire un servizio senza discriminazioni, soprattutto di ordine politico, religioso o ideologico; d) fornire un servizio ininterrotto, salvo casi di forza maggiore; e) evolvere in funzione del contesto tecnico, economico e sociale, nonché delle esigenze dell'utenza».*

L’adempimento di tali obblighi è il fulcro anche delle principali obbligazioni prescritte nel contratto di programma sottoscritto tra Poste Italiane e il Ministero dello Sviluppo economico che prevede, nella versione applicabile *ratione temporis*, all’art. 2 rubricato *Attività e modalità di erogazione del servizio universale e obiettivi di razionalizzazione e di efficienza di gestione*, che *«la Società assicura la fornitura su tutto il territorio nazionale delle prestazioni comprese nel servizio universale, come definite ai sensi del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 come da ultimo modificato dall’articolo 1, commi 276, 278 e 279 della legge n. 190 del 2014, delle condizioni generali per l’espletamento del servizio postale universale, nonché delle condizioni tecniche attuative del servizio di posta massiva e della carta della qualità dei servizi*

postali, nel rispetto degli obiettivi di qualità concernenti i tempi di recapito degli invii postali definiti dall'Autorità».

La violazione degli obblighi connessi all'espletamento del servizio universale comporta, ai sensi dell'art. 21 del medesimo d. lgs. 261/1999, l'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria da un minimo di euro cinquemila a un massimo di euro centocinquantamila.

Viene in rilievo, ai fini della considerazione della gravità della condotta, anche la legge n. 890/1982 e la legge n. 53/1994 in materia di notificazione postale di atti giudiziari e connessi, che sancisce un sistema di notifica che fa leva e si determina sulla correttezza dell'attività di notifica da parte del fornitore del servizio postale: ne seguono la *ratio* anche le condizioni generali di servizio di Poste medesima, che pur non fissando termini certi, si auto-vincola allo standard del cd. j+5.

Sempre restando al quadro normativo primario, si richiamano i principi in materia di causa di forza maggiore, che opera quale esimente della responsabilità in presenza di situazioni straordinarie e imprevedibili.

Risulta rilevante approfondire le due caratteristiche che un evento deve avere per essere considerato causa di forza maggiore: straordinarietà ed imprevedibilità. La Corte di Cassazione è intervenuta in questo ambito fornendo una precisa descrizione di entrambi i termini, nella sentenza n. 12235, Cass, sez. III, 25 maggio 2007. Il requisito di straordinarietà, secondo la Suprema Corte, ha carattere obiettivo, nel senso che deve trattarsi di un evento anomalo, misurabile e quantificabile sulla base di elementi quali la sua intensità e dimensione. L'imprevedibilità, invece, ha natura soggettiva, in quanto riguarda la capacità conoscitiva e la diligenza della parte contraente. La valutazione di tale caratteristica deve avvenire, però, in modo totalmente obiettivo, prendendo a modello il comportamento di una persona media, che versi nelle stesse condizioni.

È necessario, in ogni caso, mettere in rilievo il fatto che la prevedibilità ed imprevedibilità di una circostanza così come la sua ordinarietà e straordinarietà sono elementi variabili, in quanto strettamente legati al tipo di operazione che si mira a realizzare ed al luogo in cui tale obbligazione deve essere assolta.

I cenni appena svolti riguardano tanto il diritto civile quanto il diritto pubblico, con la necessaria distinzione tra i due tipi di ordinamento, in quanto mentre nel primo la tutela statutale è diretta ai rapporti privatistici, nel diritto pubblico l'ordinamento giuridico tutela l'interesse pubblico.

Per quanto concerne, segnatamente, lo svolgimento dei servizi d'interesse generale, quali sono quelli postali e, in specie, quelli universali, occorre, quindi, svolgere un ragionamento più rigoroso in quanto, a differenza di quanto avviene in quello privatistico, in un contesto pubblicistico bisogna ragionare in termini di rilevanza pubblica, sociale, collettiva del servizio reso.

Da una parte, rimane l'esigenza di misurare e quantificare il nesso tra l'evento e il mancato adempimento della prestazione di diritto pubblico e, a tal proposito anche allora,

nel caso che ci occupa misurare la riduzione del costo della prestazione che non è avvenuta, tanto più che la fornitura del servizio postale universale è oggetto di finanziamento statale.

Quanto alle delibere dell'Autorità, si richiama, per completare il quadro nella sua interezza e complessità, la delibera n. 144/25/CONS sulle cd. aree EU2, che qualifica tutto il territorio bellunese e, specificamente il CAP interessato (32045), come tale, quindi servito esclusivamente dal fornitore del servizio universale sia per la posta indescritta sia per la posta descritta; e la delibera n. 155/19/CONS che fissa lo standard tra j+5 e j+7 e una percentuale di consegna, a livello nazionale, del 98%.

Riguardo alla fattispecie contestata nel presente provvedimento l'Autorità ha già adottato in passato ordinanze ingiunzioni nei confronti di Poste Italiane, responsabile del Servizio universale. Si veda in particolare la delibera n. 631/15/CONS (la cui legittimità è stata confermata da Tar Lazio n. 11023/16; Consiglio di Stato, decisione n. 906/2018), nonché le delibere nn. 255/19/CONS e 468/19/CONS, non impugnate.

4. Le valutazioni dell'Autorità

Il presente provvedimento è conseguente alle risultanze dell'istruttoria svolta a seguito di una ispezione disposta dalla Direzione competente di questa Autorità nei confronti di alcuni centri di lavorazione di Poste Italiane della provincia di Belluno per una verifica sui gravi disservizi nell'erogazione del servizio evidenziati dagli organi di informazione nazionali e locali, nonché dai risultati delle rilevazioni svolte dalla società CSA, fornitrice per l'Autorità del servizio di monitoraggio per le verifiche del rispetto degli obiettivi di qualità del S.U., relativamente al periodo settembre-dicembre 2024 (peraltro confermati anche dal monitoraggio relativo al 2025, che tuttavia esula dal presente accertamento).

Nel corso dell'ispezione svoltasi presso il PDD di Santo Stefano di Cadore (Belluno) sono stati riscontrati considerevoli quantitativi di posta registrata consegnata ben oltre le tempistiche previste sia nelle condizioni di servizio dell'Operatore sia dalla delibera dell'Autorità sulla qualità del servizio e fissate, a livello nazionale, tra i cinque e i sette giorni, in particolare relativamente al periodo dicembre 2024 - gennaio 2025. In tale circostanza, il responsabile del PDD di Santo Stefano di Cadore ha ammesso le criticità riscontrate, individuandone la causa in un organico insufficiente e in difficoltà organizzative delle quali Poste Italiane era stata informata, tutto ciò aggravato dal fatto che, essendo una località a vocazione turistica, soprattutto in determinati periodi dell'anno il flusso di lavoro aumenta sensibilmente.

Di fronte alla richiesta di fornire gli elenchi dettagliati relativi all'attività di recapito effettuata sia per la corrispondenza che per i pacchi nel periodo dicembre 2024-gennaio 2025, in data 27 marzo 2025 Poste Italiane trasmetteva formalmente all'Autorità gli elenchi relativi al dettaglio dell'attività di recapito svolta dal PDD di Santo Stefano di

Cadore nel periodo oggetto d'indagine. Dall'esame degli elenchi trasmessi risultava un elevato numero di invii non consegnati per asserita causa di forza maggiore. In particolare, applicando agli elenchi trasmessi i parametri indicati nella contestazione e inerenti: al periodo di accettazione (9 dicembre -9 gennaio), all'appartenenza a tipologia di prodotti rientranti nel servizio universale come indicato da Poste Italiane nella comunicazione del 23 giugno 2025, all'indicazione del CL lavorazione nel 2024 o 2025, le raccomandate non consegnate nelle giornate del 20 dicembre 2024 e del 9 gennaio 2025, indicate da Poste come condizionate nell'operatività da cause di forza maggiore, risultavano 231.

Dall'analisi dettagliata della gestione dei suddetti singoli invii risulta che ogni invio è avvenuto tardivamente rispetto a qualsiasi *standard* di servizio e che, in ogni caso, la media del tempo intercorrente tra l'accettazione dell'invio e il primo tentativo di consegna (fallito per dichiarata causa di forza maggiore) è pari a circa due settimane, con casi di consegna avvenuta anche oltre due mesi dopo l'accettazione. In sostanza, la condotta è consistita in uno sforamento notevole rispetto all'obbligo, sancito all'art. 3, comma 6, d.lgs. n. 261/1999 di raccolta e distribuzione «almeno cinque giorni a settimana».

Appare evidente, dunque, che anche a voler per assurdo considerare giustificata la mancata consegna al primo tentativo per l'asserita (ma indimostrata) esistenza di cause di forza maggiore, non potrebbe in alcun modo giustificarsi la mancata consegna nei giorni immediatamente successivi.

Rispetto a tale quadro fattuale, l'argomento principale sul quale Poste Italiane ha impostato le proprie difese è rappresentato dalla esistenza di cause di forza maggiore (nello specifico condizioni meteorologiche avverse), che avrebbero giustificato la mancata consegna di gran parte della corrispondenza "descritta" nelle giornate del 20 dicembre 2024 e del 9 gennaio 2025, provocando quello che, sempre a detta dell'operatore, sarebbe configurabile come un semplice ritardo e non come una interruzione del servizio.

È su tale aspetto, dunque, che occorre primariamente concentrare l'indagine ai fini dell'accertamento della violazione contestata, che si fonda sulle disposizioni di cui all'art. 3 del d.lgs. 261/1999, laddove è sancito che il servizio universale debba essere garantito su tutto il territorio, incluse le zone montane (comma 1), «*in via continuativa per tutta la durata dell'anno*» (comma 5) e **per almeno cinque giorni a settimana** come «*distribuzione al domicilio di ciascuna persona fisica o giuridica*» (comma 6), fermi restando i principi di non discriminazione, parità di trattamento e di fornitura ininterrotta «*salvi i casi di forza maggiore*». Le evidenze dell'attività istruttoria svolta dalla Direzione, invece, come appena ricordato, hanno portato a ritenere violato l'obbligo di continuità del servizio in assenza di cause di giustificazione comprovate.

A tal proposito, allora, va innanzitutto evidenziato che in sede di ispezione, come risulta dal verbale redatto, di fronte alla contestazione dei gravi ritardi e disservizi riscontrati il responsabile dell'Ufficio non ha mai in nessun momento fatto presente difficoltà conseguenti al verificarsi di cause di forza maggiore, ma esclusivamente a

difficoltà organizzative e a carenze di personale di cui era stata informata l'azienda e che hanno determinato difficoltà operative.

Peraltro, l'invocazione della causa di forza maggiore come giustificazione per le mancate consegne, in particolare nei giorni del 20 dicembre 2024 e del 9 gennaio 2025, contraddice la realtà dei fatti secondo la quale in relazione ad altre tipologie di consegna (pacchi) il servizio è stato regolarmente ed efficacemente svolto. Per rendere più chiaro lo scenario nelle due giornate oggetto della contestazione in parola basta considerare che, come si evince dall'analisi degli elenchi relativi ai recapiti effettuati nel periodo contestato e trasmessi da Poste (con nota prot. n.80628 del 27 marzo 2025) la percentuale dei pacchi consegnati risulta superiore al 90%, come accennato in premessa, mentre la percentuale complessiva della posta registrata consegnata è inferiore al 10,6%. Considerato che l'area per la quale il PDD di Santo Stefano di Cadore opera il servizio di distribuzione postale è lo stesso indipendentemente dalla tipologia di prodotto messo in consegna, ovvero i CAP 33012, 32045, 32040 (tutti serviti solo da Poste Italiane come fornitore del servizio universale) è incontestabile che soprattutto nel periodo contestato sia stato scelto di consegnare alcune tipologie di prodotti (i pacchi), sospendendo il servizio di recapito della posta registrata.

In effetti, l'invocazione della causa di forza maggiore da parte di Poste Italiane non può essere assunta quale giustificazione per la mancata effettuazione del Servizio Universale per diverse motivazioni:

1) non è stata fornita nessuna evidenza oggettiva comprovante la effettiva portata impeditiva delle condizioni meteorologiche registrate nel periodo in riferimento e in particolare nelle giornate del 20 dicembre 2024 e 9 gennaio 2025, trattandosi di situazioni di assoluta normalità per una zona di montagna (in proposito vale la pena ricordare che non a caso l'art. 3, comma 1, del d. lgs. 261/1999 nel sancire che *«è assicurata la fornitura del servizio universale e delle prestazioni in esso ricomprese, di qualità determinata, da fornire permanentemente in tutti i punti del territorio nazionale, incluse le situazioni particolari delle isole minori e delle zone rurali e montane»*, opportunamente richiama la necessità di tener conto delle peculiarità di alcuni territori al fine di predisporre le misure idonee a garantire la continuità del servizio);

2) a riprova della insussistenza di situazioni di particolare gravità, va rimarcato che, al fine di verificare quanto dichiarato nelle proprie argomentazioni da Poste Italiane, gli Uffici di questa Autorità hanno svolto ulteriori approfondimenti, a seguito dei quali il comune di Santo Stefano di Cadore ha comunicato in data 27 febbraio 2026 (prot. n.75552 del 2/3/2026) che nelle due giornate per le quali è stata invocata da Poste italiane la causa di forza maggiore non si è verificato nessun evento atmosferico tale da determinare provvedimenti conseguenti al fine di tutelare e garantire la sicurezza e la salute dei cittadini e che nessuna limitazione totale o parziale è stata disposta dagli enti preposti; analogamente, la società ArrivaUdine, responsabile al tempo del servizio di trasporto pubblico locale (linea 73), ha comunicato in data 25 marzo 2026 (prot. 116401 del

26/3/2026) che nessuna problematica, condizionamento o limitazione allo svolgimento del regolare servizio si è determinato nelle giornate prese in considerazione;

3) la definizione e le conseguenti implicazioni dell'invocazione della causa di forza maggiore non possono in nessun modo essere oggetto d'interpretazione meramente soggettiva. Poste Italiane in sede di audizione ha sostenuto che *«ai sensi delle procedure interne, la causa di forza maggiore non è intesa solo come conseguenza di un atto amministrativo quale, ad esempio, un'ordinanza di chiusura delle strade, ma come qualsiasi evento esterno tale non rendere possibile la consegna, in condizioni di sicurezza per il lavoratore, a uno o più indirizzi»*. D'altronde, non si può non tener conto della condotta contraddittoria della Parte che, in prima battuta, ha qualificato il maltempo come causa di forza maggiore e, in audizione, ha precisato che con tale nozione la Società si riferiva anche a cause ordinarie di difficoltà di rendere la prestazione e che l'espressione in questione era stata, quindi, utilizzata in senso atecnico.

La realtà è che, invece, la Parte avrebbe dovuto dimostrare con elementi oggettivi la particolare situazione che rendeva impossibile la prestazione: per esempio adducendo ordinanze comunali di chiusura di strade, esercizi, trasporti etc. oppure il mancato accesso dei cittadini, nelle giornate in questione, all'ATM o all'ufficio postale; e avrebbe dovuto, soprattutto, dimostrare – se ne avesse avuto le pezze di appoggio – che il postino aveva iniziato la gita quotidiana prendendo in carico quella corrispondenza, che poi aveva dovuto riportare indietro, laddove per contro dai tabulati non si evince che la gita sia mai iniziata.

Quindi, non si può ritenere plausibile l'argomentazione del fornitore del servizio universale in merito al maltempo quale giustificazione per l'interruzione della consegna di invii afferenti al servizio universale, anche sulla scorta della considerazione che la stessa Poste Italiane è stata, nel corso degli anni, sanzionata più volte da questa Autorità per aver violato l'obbligo di erogazione con continuità del Servizio universale invocando cause di forza maggiore non debitamente comprovate. A questo proposito giova richiamare i citati provvedimenti di ordinanza ingiunzione nn. 255/19, 468/19 e 48/21, le cui conclusioni sono state confermate con le sentenze del Tar Lazio 11023/2016 e del Consiglio di Stato 906/2018. Nello specifico, quest'ultimo, pronunciandosi in via definitiva, ha rimarcato che la forza maggiore di cui al citato articolo 3, comma 8, lett. d) del d.lgs. n. 261/99 rinvia all'ipotesi di una *«situazione che si presenti non solo come assolutamente imprevedibile, ma anche posta al di fuori della sfera di controllo definita dall'uso della normale diligenza "specifica": cioè commisurata all'id quod plerumque accidit dell'attività settoriale propria dell'obbligato, entro la quale rientra fisiologicamente lo sforzo organizzativo di adeguamento agli obblighi di legge che normalmente, e quindi in modo prevedibile dal punto di vista gestionale, si presentano, in generale, nell'esercizio di tutte le attività di impresa (o assimilabili) e, in particolar modo, in quelle che sono strutturalmente ritenute, dal legislatore Europeo e nazionale, come di "interesse generale"»*. La causa di forza maggiore, poi, è stata invocata e accettata

come scriminante nella delibera n. 104/22/CONS, con la quale l’Autorità ha archiviato il procedimento sanzionatorio a carico del fornitore del servizio universale per la violazione degli standard di qualità per gli anni interessati dal Covid.

Va considerato, inoltre, che nelle “schede degli eventi critici” relative alle giornate contestate, trasmesse da Poste Italiane in allegato alle memorie difensive, redatte dal responsabile del PDD di Santo Stefano di Cadore, ma mai menzionate dall’operatore né in sede di ispezione né durante tutta la fase istruttoria, si fa riferimento genericamente a neviccate e pericolo di strade ghiacciate, elemento che acquista una rilevanza relativa in quanto si tratta di zone di montagna a forte vocazione turistica per la pratica dello sci alpino e di fondo. Va notato, comunque, che nel compilare tali schede, il responsabile, alla domanda se gli eventi critici legati al maltempo abbiano impedito la consegna, risponde “sì, pacchi, posta descritta e indescritta”; ebbene, tale dichiarazione risulta smentita dai fatti, atteso che nelle giornate in questione l’attività di recapito dei pacchi è stata svolta regolarmente.

Ulteriore elemento da considerare al fine della valutazione circa l’attendibilità delle dichiarazioni di parte risulta essere la circostanza che tutta la posta registrata accettata nel periodo 9 dicembre 2024 – 9 gennaio 2025 e assegnata al PDD di Santo Stefano di Cadore è stata posta in consegna, quale primo tentativo, nei giorni del 20 dicembre 2024 e del 9 gennaio 2025, indicati poi successivamente come giornate per le quali eventi di causa di forza maggiore avrebbero reso impossibile il normale servizio di recapito. Tale situazione appare in aperto contrasto con il principio di continuità del Servizio Universale, in particolare come espresso all’art. 3, commi 6 e 8, del d. lgs. 261/1999, nonché con i parametri di qualità indicati dalla delibera n. 78/13/CONS, come modificata dalla delibera n. 396/15/CONS, laddove per le raccomandate è prevista la consegna entro 5 giorni dal momento dell’accettazione (j+5) per almeno il 98% degli invii.

Sempre in riferimento a quanto stabilito dalla giurisprudenza del Consiglio di Stato, nel pronunciarsi in ordine all’interruzione del servizio da parte di Poste Italiane che invocava la causa di forza maggiore, i giudici di Palazzo Spada, nel confutare le tesi sostenute dal ricorrente, hanno chiarito come “ *[o]ltre all’evidente contraddizione fra l’(auto)affermazione del puntuale assolvimento e la precisazione “ove possibile”, non è suscettibile di accoglimento una prospettazione che sottopone, ad una generica possibilità, stabilita a discrezione soggettiva dal gestore,- ed al di fuori di qualsiasi dimostrazione di un “ordinario” sforzo organizzativo di tipo “cautelativo” riconducibile al quadro normativo su evidenziato-, l’assolvimento di fondamentali obblighi di garanzia di un servizio definito come universale. Più in generale “in coerenza con quanto si è più sopra chiarito, che gli obblighi di legge, inerenti ad aspetti strutturali, ove correttamente intesi, non consentono all’evidenza l’automatica qualificazione in termini di forza maggiore. In proposito, come già evidenziato in sede di inquadramento, la disciplina di settore prevede – in termini di principio – che il servizio universale debba rispondere ad una serie di “necessità”, fra cui assume rilievo preminente, ai fini di causa, il “d) fornire*

un servizio ininterrotto, salvo casi di forza maggiore”. Orbene, sulla scorta di quanto appena evidenziato, nel caso di specie nessuna delle ipotesi invocate appare qualificabile in termini di forza maggiore, la quale rinvia all’ipotesi di una situazione che si presenti non solo come assolutamente imprevedibile, ma anche posta al di fuori della sfera di controllo definita dall’uso della normale diligenza “specificata”.

Nessuna delle circostanze addotte da Poste Italiane può, dunque, essere qualificata in termini di forza maggiore, in quanto non costituiscono un impedimento oggettivo e imprevedibile, non superabile nell’immediatezza dell’evento e non controllabile attraverso una diligente e adeguata organizzazione aziendale.

Ciò chiarito, risulta agevole superare anche le ulteriori argomentazioni difensive avanzate da Poste Italiane.

Con riguardo alle deduzioni riportate al punto 2, lett. a) e c), si osserva che, oltre alle considerazioni sopra esposte nella ricostruzione di quanto contestato, la fattispecie in esame non è configurabile quale *“una (occasionale e circoscritta) ipotesi di mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità dei singoli invii, per la quale l’ordinamento già prevede specifici “rimedi” (anche sotto forma di ristori/indennizzi riconosciuti alla clientela per singoli disservizi)”* in quanto, come è stato ampiamente dimostrato, si è trattato di una vera e propria interruzione del servizio di recapito nelle giornate contestate e in quelle successive. Come ribadito in ambito giurisprudenziale (Corte di Cassazione, SS.UU., sentenza n. 5422 del 2021) *«deve affermarsi che un evento meteorico, anche di notevole intensità, possa essere qualificato come “caso fortuito”, solo se provvisto appunto dei requisiti dell’eccezionalità e dell’imprevedibilità. Il requisito dell’eccezionalità deve intendersi come “obiettiva inverosimiglianza dell’evento”, nell’accezione dell’elevata improbabilità dell’evento. Di tal che, ogni evento naturale che si sia già verificato in un dato luogo ed in un certo lasso di tempo, nel caso in cui si verificasse nuovamente non potrebbe più essere definito eccezionale (né imprevedibile). L’imprevedibilità deve intendersi come “sensibile deviazione dalla normale frequenza statistica”, atta a rendere quel dato evento, per l’appunto, un’eccezione. Pertanto, se un fenomeno naturale ha una sua cadenza ricorrente, benché saltuaria o infrequente, esso non può essere definito imprevedibile; proprio perché detta cadenza, per quanto irregolare, non ne esclude la prevedibilità, in base alla comune esperienza»*. Pertanto, l’invocata incidenza marginale della casistica oggetto del presente procedimento e la “fisiologicità” del fenomeno argomentati da Poste Italiane 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.

Relativamente a quanto eccepito da Poste Italiane e riportato al punto 2 lett. c), va rimarcato che l’individuazione dei casi contestati è sicuramente e agevolmente desumibile dall’atto di contestazione sulla base di elementi forniti dallo stesso operatore e ulteriormente precisati con ulteriore comunicazione; inoltre, nel corso dell’audizione, alla

Società è stata offerta la possibilità di ottenere un termine per difendersi sui singoli casi puntualmente elencati dalla Direzione, ma essa vi ha rinunciato, evidentemente ritenendo inutile svolgere le proprie difese in ordine a ciascuno degli invii. Rispetto a quanto eccepito dalla Parte sotto questo profilo, dell'asserita impossibilità di individuare i 231 casi contestati, va piuttosto evidenziato che gli elenchi *excel* riportanti i singoli invii e le relative date sono stati prodotti da Poste Italiane. Tali elenchi, peraltro, evidenziavano anche altre ipotesi d'irregolarità, ma la Direzione, ancora una volta *in favor rei*, ha preferito contestare soltanto i 231 casi in cui è palese la sostanziale interruzione del servizio di consegna della corrispondenza.

Rispetto poi alla eccezione secondo la quale vi sarebbe contraddittorietà tra la contestazione e l'analisi svolta dalla Guardia di Finanza, va precisato che quanto contestato dalla Direzione competente riguarda una precisa fattispecie violativa (la violazione delle norme sul servizio universale), mentre l'analisi della GdF è rivolta ad analizzare lo scenario fattuale e di contesto senza che l'Autorità sia in alcun modo vincolata alla qualificazione giuridica della fattispecie, eventualmente operata da organo non competente.

Per quanto riguarda, poi, le eccezioni di carattere procedurale sollevate da Poste Italiane al punto 2 lett. d), si fa presente che il *dies a quo* ai fini di quanto stabilito dall'articolo 14 della legge n. 689/1981 va identificato con la conclusione dell'attività preistruttoria e di acquisizione degli elementi utili alla contestazione, ciò che è avvenuto a seguito della richiesta di informazioni circa i dettagli relativi alle cause di forza maggiore che avrebbero reso impossibile il recapito nelle giornate contestate, con il riscontro di Poste Italiane acquisito soltanto in data 25 novembre 2025. Nel caso di specie, infatti, i dati raccolti in sede di ispezione sono stati successivamente e a più riprese integrati da Poste Italiane e, infine, sottoposti a un'attività di analisi molto complessa prima da parte della Guardia di Finanza, poi dal Servizio ispettivo dell'Autorità e infine dalla Direzione competente: sugli atti preistruttori la Direzione, avendo il dovere di rielaborarli strutturandoli e finalizzandoli all'avvio di un procedimento sanzionatorio, ha dovuto effettuare anch'essa la propria rielaborazione e ricostruzione, anche sotto il profilo giuridico. Segnatamente, il lasso di tempo intercorso tra il riscontro di Poste Italiane del 23 giugno 2025 e la trasmissione della relazione della Guardia di Finanza alla Direzione competente, avvenuto in data 29 ottobre 2025, è dovuto alla particolare articolazione e complessità dell'attività istruttoria svolta, considerata altresì la novità assoluta di tale tipo di accertamento che per la prima volta ha riguardato singoli invii raccomandati su una base di corrispondenza di alcune migliaia di comunicazioni. Ne consegue che il termine di 90 giorni previsto dalla legge n. 689/1981 deve ritenersi pienamente rispettato, decorrendo esso dal momento del compiuto accertamento dell'illecito e non dalla mera acquisizione iniziale della documentazione (che, peraltro, la Società ha trasmesso non proprio tempestivamente).

In merito, infine, alla asserita violazione dell'art. 3, comma 2, del *Regolamento sulle procedure sanzionatorie* per l'assenza della "proposta dell'ufficio competente", giova rammentarsi che con il termine "proposta" si intende fare riferimento sia al caso in cui l'ufficio deve materialmente redigere una vera e propria proposta perché prescritta dalla legge, sia al caso in cui l'ufficio si limita a predisporre uno schema di provvedimento, che l'organo competente potrà o meno adottare. In effetti, il termine "proposta di atto amministrativo" può essere usato, in via generale, per evidenziare l'aspetto sostanziale della redazione da parte dell'ufficio incaricato di un documento nel quale è già descritto, in modo esaustivo o in modo abbozzato, il contenuto dell'atto che può essere adottato dall'organo competente. Di fatto, la prassi invalsa negli uffici, per economia procedimentale, è proprio quella di presentare la proposta dell'ufficio responsabile dell'istruttoria sotto forma di schema di atto di contestazione, che il Direttore può firmare in caso di condivisione, o emendare, fornendo indirizzi anche *brevi manu*.

In conclusione, quindi, non può che confermarsi tutto quanto contestato in sede di avvio del procedimento sanzionatorio, senza che la Società abbia addotto alcuna giustificazione idonea a escludere la propria responsabilità in ordine ciascuna delle violazioni contestate;

Quanto alla richiesta di Poste Italiane di applicare, in subordine rispetto all'archiviazione del procedimento, il cumulo giuridico ai sensi dell'art. 8 della l. 689/1981 anziché quello materiale delineato nella contestazione, si ritiene di poter accogliere tale istanza per il principio del *favor rei*. A tale conclusione si perviene anche in considerazione della circostanza per cui, alla luce delle difese svolte dalla Parte successivamente al decorso dei termini per effettuare l'oblazione (cioè in una data che non avrebbe comunque consentito alla Direzione di prospettare sin dall'inizio alla Parte la fattibilità dell'oblazione, fermo comunque restando che la scelta del tipo di cumulo riguarda la dosimetria della sanzione ovvero la fase della determinazione della sanzione e non quella dell'accertamento delle singole violazioni), la condotta consistente nel non aver assicurato la continuità nella erogazione del servizio di corrispondenza nell'arco temporale di tre mesi può effettivamente considerarsi unitaria (superando, quindi, l'impostazione iniziale fondata sul computo delle singole giornate), in quanto: i) imputabile a un singolo e unico presidio di distribuzione, quello di Santo Stefano di Cadore; ii) posta in essere con un'unica omissione, consistente, per l'appunto, nel non aver proceduto alla distribuzione della posta descritta nonostante l'assenza di cause di forza maggiore comprovate; iii) perpetrata in maniera diffusa nel periodo preso a riferimento, perché ha riguardato pressoché tutti gli invii, sebbene più significativa soprattutto in due giornate ravvicinate nel tempo (20 dicembre 2024 e 9 gennaio 2025): si tratta di indici che lasciano emergere l'intenzionalità della condotta del postino che non ha operato la gita quotidiana nonché una opzione aziendale "a monte" di dare priorità alla consegna dei pacchi, che ha determinato una sostanziale interruzione del servizio di corrispondenza;

RITENUTA, per i suesposti motivi, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione amministrativa ai sensi dell'art. 21, comma 1, del d. lgs. 261/1999 da determinarsi tra un minimo di euro cinquemila e un massimo di euro centocinquantamila;

CONSIDERATO che la Parte non si è avvalsa della facoltà di pagamento in misura ridotta della sanzione ai sensi dell'articolo 16 della legge n. 689/1981;

RITENUTO che, nel caso di specie, trovi applicazione il criterio del cumulo giuridico di cui all'art. 8 della l. 689/1981, a mente del quale «[s]alvo che sia diversamente stabilito dalla legge, chi con un'azione od omissione viola diverse disposizioni che prevedono sanzioni amministrative o commette più violazioni della stessa disposizione, soggiace alla sanzione prevista per la violazione più grave, aumentata sino al triplo» in considerazione della unitarietà dell'omissione per il periodo di tempo considerato;

RITENUTO, dunque, di dover determinare, per la violazione ascritta, la sanzione pecuniaria nella misura complessiva pari a euro 300.000,00 [trecentomila/00], corrispondente alla sanzione di cui all'art. 21, comma 1, del d.lgs. 261/1999 nella misura del massimo edittale, aumentato del doppio, in ragione dell'applicazione del criterio del cumulo giuridico di cui all'art. 8 della l. n. 689/1981, e che ai fini di tale commisurazione rilevano i seguenti criteri, di cui all'articolo 11 della medesima legge n. 689/1981, come declinati nelle Linee guida adottate con la delibera n. 265/15/CONS:

A. Gravità della violazione

In base al complesso delle valutazioni suesposte, la condotta della Società può essere considerata di elevata gravità e tale, quindi da motivare l'irrogazione della sanzione nel massimo edittale, aumentato fino al doppio. L'analisi del quadro fattuale sopra descritto evidenzia, infatti, una situazione d'interruzione nella fornitura del Servizio Universale per intere giornate e per tutto il periodo natalizio, seppure limitate a un ambito territoriale e temporale circoscritto e considerato il successivo espletamento del servizio effettuato entro il mese successivo; si tratta, inoltre, di posta descritta, cioè di raccomandate e assicurate che per loro natura contengono comunicazioni di valore anche pubblico rispetto alla posta indescritta e con effetti giuridici rilevanti per mittente e destinatario, oltre che per la pubblica amministrazione e l'amministrazione giudiziaria.

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 a eliminare o attenuare le conseguenze delle violazioni accertate

né rispetto all'utenza né rispetto alle criticità organizzative lamentate dal presidio territoriale. Cionondimeno, *a latere* del presente procedimento la Società ha dichiarato di aver avviato un processo di miglioramento della qualità su tutto il territorio nazionale, attualmente in corso di accertamento.

C. Personalità dell'agente

Per il ruolo che oggettivamente la Società occupa nel mercato si può ritenere che la stessa sia dotata di un'organizzazione interna idonea a garantire una integrale e corretta applicazione delle norme al cui rispetto è tenuta.

D. Condizioni economiche dell'agente

Le condizioni economiche dell'agente, che ha dichiarato per il 2025 ricavi per il settore corrispondenza, pacchi e distribuzione pari a 2,9 miliardi di euro, giustificano la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente provvedimento

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

ACCERTA

che la Società Poste Italiane, (P.I. 01114601006), con sede legale in viale Europa, 175, 00144- Roma, nel periodo compreso tra il 9 dicembre 2024 e il 9 gennaio 2025 non ha garantito la continuità del servizio universale postale nel centro di distribuzione di Santo Stefano di Cadore, in particolare non provvedendo alla distribuzione di almeno 231 invii di corrispondenza descritta, con particolare riguardo alle giornate del 20 dicembre 2024 e del 9 gennaio 2025, adducendo a giustificazione una indimostrata "causa di forza maggiore".

La condotta, pertanto, risulta attuata in violazione dell'articolo 3 del d.lgs. 261/1999 e sanzionabile ai sensi dell'articolo 21 del medesimo decreto legislativo;

ORDINA

alla Società Poste Italiane S.p.A. di pagare la sanzione amministrativa pecuniaria di euro 300.000,00 (trecentomila/00) per la violazione delle disposizioni di cui all'articolo

3, commi 6 e 8, del d. lgs. n. 261/1999 nei termini descritti in motivazione, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 21, comma 1, del medesimo decreto legislativo;

INGIUNGE

alla Società Poste Italiane S.p.A. , in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di versare la predetta somma entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27, della citata legge n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 300.000,00 (trecentomila/00) alla Tesoreria dello Stato, evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’articolo 21, del decreto legislativo 261/1999, con delibera n. 107/26/CONS*”, utilizzando il codice IBAN IT79A0100003245BE00000001JV per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2369/13, capo 18, mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria dello Stato.

La Società ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della presente ordinanza ingiunzione, 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 1, recante “*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*”, in calce al *Regolamento*. L'istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione finanziaria e bilancio dell'Autorità.

Entro il termine di giorni dieci dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento “*delibera n. 107/26/CONS*”;

DIFFIDA

la Parte ad adottare tutte le misure correttive e di controllo interno, da sottoporre all'Autorità entro 15 giorni dalla notifica del presente provvedimento, atte a scongiurare il ripetersi di violazioni analoghe a quelle accertate, con l'avvertenza che il mancato rispetto della presente diffida comporta l'avvio di un procedimento sanzionatorio ai sensi della normativa vigente.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità www.agcom.it.

Roma, 13 maggio 2026

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella