



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

Direzione servizi postali

DETERMINA N. 13/26/DSP

ARCHIVIAZIONE PARZIALE PER INTERVENUTO PAGAMENTO IN MISURA RIDOTTA DELLA SANZIONE IN RELAZIONE AL MANCATO RISPETTO DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ FISSATI PER LA POSTA ORDINARIA, PER LA POSTA MASSIVA E PER LA POSTA RACCOMANDATA DALLA DELIBERA N.728/13/CONS, NONCHE' RELATIVAMENTE AGLI ATTI GIUDIZIARI, DALLA DELIBERA N.77/18/CONS NELL'AMBITO DEL PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON ATTO DI CONTESTAZIONE N. 5/26/DSP NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ POSTE ITALIANE S.P.A.

IL DIRETTORE

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

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

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

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

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, 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, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni e consultazione pubblica sul documento recante “Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, e, in particolare,



l'Allegato A, recante “*Testo del regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*” (in seguito anche “*Regolamento*”), come modificata e integrata, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, che integra la delibera 410/14 CONS;

VISTA l’atto di contestazione n. 5/26/DSP, notificato a Poste Italiane S.p.A. in data 6 giugno 2026, con cui la Direzione Servizi Postali ha contestato alla Società, per l'anno 2025, con riferimento agli obiettivi di qualità del Servizio universale, otto violazioni con riferimento alle seguenti fattispecie:

1. mancato raggiungimento dell’obiettivo di qualità “j+4”, stabilito per la posta ordinaria, in violazione di quanto previsto dall’art. 9-bis, comma 2, lett. a della delibera n. 728/13/CONS;
2. mancato raggiungimento dell’obiettivo di qualità “j+6”, stabilito per la posta ordinaria, in violazione di quanto previsto dall’art. 9-bis, comma 2, lett. b della delibera n. 728/13/CONS;
3. mancato raggiungimento dell’obiettivo di qualità “j+4”, stabilito per la posta ordinaria con consegna della corrispondenza a giorni alterni, in violazione di quanto previsto dall’art. 9-bis, comma 2, lett. a della delibera n. 728/13/CONS;
4. mancato raggiungimento dell’obiettivo di qualità “j+6”, stabilito per la posta ordinaria con consegna della corrispondenza a giorni alterni, in violazione di quanto previsto dall’art. 9-bis, comma 2, lett. b della delibera n. 728/13/CONS;
5. mancato raggiungimento dell’obiettivo di qualità “j+6”, stabilito per la posta raccomandata, in violazione di quanto previsto dall’art. 9-bis, comma 2, lett. b della delibera n. 728/13/CONS;
6. mancato raggiungimento dell’obiettivo di qualità “j+4”, stabilito per la posta massiva, in violazione di quanto previsto dall’art. 9-bis, comma 2, lett. a della delibera n. 728/13/CONS;
7. mancato raggiungimento dell’obiettivo di qualità “j+6”, stabilito per la posta massiva, in violazione di quanto previsto dall’art. 9-bis, comma 2, lett. b della delibera n. 728/13/CONS;
8. mancato raggiungimento dell’obiettivo di qualità “j+7”, stabilito per gli atti giudiziari, in violazione di quanto previsto dall’art. 10, comma 1, lett. b del Regolamento di cui alla delibera n. 77/18/CONS in combinato con l’allegato 2 al predetto Regolamento;

VISTA la memoria difensiva trasmessa da Poste Italiane S.p.A. in data 6 luglio 2026 (prot. n. 0248964), con la quale la Società ha annunciato l’intenzione di procedere al pagamento della sanzione in misura ridotta della sanzione, salvo che con riferimento alle violazioni di cui ai punti nn. 3 e 4, per le quali ha chiesto l'archiviazione;

VISTO il verbale dell'audizione del 15 luglio 2026, svoltasi presso la sede dell'Autorità in Roma;

VISTA la comunicazione acquisita al prot. Agcom n. 294453 del 4 agosto 2026, con la quale la Società ha trasmesso copia della ricevuta del bonifico bancario, effettuato in data 3 agosto 2026, in favore della Tesoreria dello Stato di Roma, attestante il versamento di euro 60.000,00 (sessantamila/00) a titolo di pagamento in misura ridotta della sanzione con riferimento a sei delle otto violazioni contestate, come precisato nella memoria difensiva;

PRESO ATTO che Poste Italiane S.p.A. non ha effettuato il pagamento in misura ridotta della sanzione con riferimento alle contestazioni di cui a punti nn. 3 e 4;

RITENUTO, pertanto, di non doversi dare ulteriore corso al procedimento in epigrafe in relazione alle sei violazioni per cui è intervenuto pagamento della sanzione in misura ridotta;

DETERMINA

Il procedimento sanzionatorio n. 5/26/DSP avviato nei confronti della società Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Roma in viale Europa, 190, CAP 00144, è archiviato con riferimento alle violazioni indicate ai punti 1, 2, 5, 6, 7 e 8 dell'atto di contestazione, come sopra riportate.

Il procedimento sanzionatorio, per la parte riguardante la violazione di quanto disposto dall'art 9-*bis*, comma 2 lettera a e lettera b, della delibera 728/13/CONS di cui ai punti 3 e 4 dell'atto di contestazione seguirà l'ordinario *iter* procedimentale.

Il presente provvedimento è pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 4 settembre 2026

Il Direttore
Ivana Nasti