



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 settembre 2020;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

VISTA la Parte II, Titolo III del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015;

VISTA la propria delibera del 17 e 18 marzo 2020, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, in considerazione dell'emergenza sanitaria, della specificità della situazione e della necessità di assicurare alle parti il più ampio esercizio del diritto di difesa e di garantire il pieno dispiegarsi del contraddittorio;

VISTA la propria delibera del 23 giugno 2020, con la quale, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

## I. LE PARTI

Poste Italiane S.p.A. (di seguito Poste), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La Società è attiva, sia sul territorio nazionale che all'estero, nei servizi di posta e di Bancoposta, in particolare nella raccolta del risparmio, nella prestazione dei servizi di pagamento, nei servizi di investimento e accessori previsti, nonché nei servizi di comunicazione postale, elettronica e telecomunicazione. Nell'esercizio 2019 la società ha realizzato ricavi consolidati di mercato da corrispondenza, pacchi e altro pari a 3,492 miliardi di euro.

Associazione Codici Onlus, in qualità di associazione di consumatori interveniente.

Codacons, in qualità di associazione di consumatori interveniente.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

1. Il procedimento concerne la pratica commerciale posta in essere da Poste Italiane S.p.A. in relazione ai servizi di recapito delle raccomandate. Più nello specifico, in sede di avvio veniva ipotizzata la realizzazione della pratica mediante due condotte consistenti:

a) nella promozione di caratteristiche del *servizio di recapito delle raccomandate* che non troverebbero riscontro nel servizio effettivamente erogato. In particolare, nelle pagine del proprio sito *internet* [www.poste.it](http://www.poste.it), la società enfatizza la comodità, la certezza e la velocità di consegna delle raccomandate ponendo in risalto i c.d. “*tentativi di recapito*” (ossia i tentativi del postino di recapitare il plico direttamente al domicilio del destinatario) e i “*tempi di consegna*” (da 1 a 6 giorni dall'accettazione, a seconda del tipo di raccomandata) e facendo uso di *claim* quali “*DA SEMPRE, LA RACCOMANDATA È SINONIMO DI CERTEZZA. Quante volte hai usato la Raccomandata nella tua vita? Le tue comunicazioni più importanti, quelle che fanno la differenza nella tua vita, devi sapere dove sono, quando arriveranno, chi le riceverà*”; “*Consegna veloce*”; “*È veloce ma si lascia seguire*”; “*Da noi velocità vuol dire anche precisione*”;

b) nell'aver pubblicizzato il servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* sul sito *internet* [www.poste.it](http://www.poste.it), tramite volantini e a mezzo stampa, tra l'altro, omettendo di indicare nei messaggi l'esistenza di limitazioni per la fruibilità di tale servizio.

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

#### 1) *L'iter del procedimento*

2. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 26 novembre 2019 è stato comunicato a Poste Italiane S.p.A. l'avvio del procedimento istruttorio n. PS11563 del 19 novembre 2019, per possibile violazione degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo.

3. In tale sede, rispetto alla condotta *sub a)* relativa al *servizio di recapito delle raccomandate* veniva ipotizzata la violazione degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo, nella misura in cui fosse stato accertato che il cliente/mittente che decide di rivolgersi a Poste per inviare una Raccomandata viene ingannevolmente indotto ad acquistare il servizio pubblicizzato da *claim* che ne enfatizzano determinate caratteristiche, tra cui l'effettivo tentativo di recapito e i tempi di consegna, non rispettate nella concreta erogazione del servizio. Invero, in sede di avvio si ipotizzava che - diversamente da quanto pubblicizzato - il tentativo di recapito non sarebbe sempre regolarmente esperito. Più precisamente, l'avviso di giacenza del plico raccomandato verrebbe depositato nella cassetta postale del destinatario dell'invio senza previo accertamento della presenza o meno del medesimo al proprio domicilio e, dunque, senza effettuare il tentativo di consegna, con conseguente mancato rispetto dei tempi di consegna pubblicizzati.

In sede di avvio si ipotizzava, altresì, la contrarietà alla diligenza professionale di tale condotta in capo a Poste con riferimento al normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta, nella misura in cui in conseguenza di tale condotta, il destinatario che voglia entrare in possesso del plico sarebbe costretto ad esperire le procedure alternative previste da Poste, a seconda della tipologia di invio raccomandato, con uno slittamento dei tempi di consegna pubblicizzati e con un dispendio di tempo ed energie che non sarebbe necessario qualora il tentativo di consegna venisse regolarmente effettuato.

4. Rispetto alla condotta *sub b)* relativa al servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* veniva ipotizzata, tra l'altro, la violazione dell'art. 22 del Codice del Consumo nella misura in cui fosse accertato che i messaggi pubblicitari omettono informazioni rilevanti in merito alla esistenza di limitazioni per la fruizione del servizio, idonee ad incidere in misura apprezzabile sul comportamento economico del consumatore medio

facendogli assumere una decisione che non avrebbe altrimenti assunto. Difatti, il consumatore che decida di attivare il Servizio di Ritiro Digitale, non essendo stato adeguatamente informato sull'esistenza delle limitazioni, potrebbe trovarsi nella condizione di non poter affatto utilizzare detto servizio, in quanto lo stesso è fruibile solo a determinate condizioni (attivazione della possibilità di ritiro digitale da parte del mittente e invio di testi non manoscritti).

**5.** In data 26 novembre 2019 sono state svolte ispezioni presso le sedi della società.

**6.** In data 27 novembre 2019 è pervenuta l'istanza di partecipazione al procedimento di Associazione Codici<sup>1</sup> accolta in data 16 gennaio 2020<sup>2</sup>.

**7.** In data 23 dicembre 2019 Poste ha comunicato le informazioni e inviato i documenti richiesti in sede di avvio dell'istruttoria<sup>3</sup>.

**8.** In data 7 gennaio 2020 è pervenuta l'istanza di partecipazione al procedimento di Codacons accolta il 16 gennaio 2020<sup>4</sup>.

**9.** Il 10 gennaio 2020, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, il Professionista ha presentato impegni, integrati il 20 gennaio 2020, volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione<sup>5</sup>.

**10.** In data 23 gennaio 2020 sono state svolte ulteriori ispezioni presso le sedi di Poste Italiane S.p.A.

**11.** Il 24 gennaio 2020 Poste ha comunicato le informazioni richieste nel corso delle suddette ispezioni<sup>6</sup>.

**12.** L'Autorità, nell'adunanza del 3 marzo 2020, ha rigettato gli impegni presentati e la relativa comunicazione è stata inviata al Professionista in data 5 marzo 2020<sup>7</sup>.

**13.** Il 23 marzo 2020 Poste ha presentato una istanza di riesame degli impegni rigettata dall'Autorità in data 24 aprile 2020<sup>8</sup>.

**14.** Il 10 aprile 2020 Poste ha comunicato le informazioni e inviato i documenti richiesti in data 3 aprile 2020<sup>9</sup>.

**15.** In data 4 giugno 2020 si è svolta l'audizione di Poste<sup>10</sup>.

---

<sup>1</sup> Cfr. doc. n. 180 dell'indice del fascicolo.

<sup>2</sup> Cfr. doc. n. 234 dell'indice del fascicolo.

<sup>3</sup> Cfr. doc. n. 225 dell'indice del fascicolo.

<sup>4</sup> Cfr. doc. n. 226 dell'indice del fascicolo.

<sup>5</sup> Cfr. doc. n. 229 dell'indice del fascicolo.

<sup>6</sup> Cfr. doc. n. 278 dell'indice del fascicolo.

<sup>7</sup> Cfr. doc. n. 286 dell'indice del fascicolo.

<sup>8</sup> Cfr. doc. n. 308 dell'indice del fascicolo.

<sup>9</sup> Cfr. doc. n. 307 dell'indice del fascicolo.

<sup>10</sup> Cfr. doc. n. 322 dell'indice del fascicolo.

**16.** In data 24 giugno 2020 Poste ha comunicato le informazioni e inviato i documenti richiesti nel corso dell'audizione<sup>11</sup>.

**17.** In data 7 luglio 2020 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento<sup>12</sup>.

**18.** Il 28 luglio 2020 è pervenuta la memoria finale di Poste<sup>13</sup>.

**19.** In data 29 luglio 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che lo ha rilasciato in data 1° settembre 2020.

## **2) *Le evidenze acquisite***

### *Condotta sub a)*

#### *Percentuali di inesitate*

**20.** In primo luogo, la documentazione in atti fornisce evidenza del fatto che Poste definisce *target* di raccomandate inesitate - a livello mensile, nazionale e locale – sistematicamente sempre superati, come dimostrato, ad esempio, dai grafici e relative tabelle (nonché da altri documenti analoghi) che riportano, per l'anno 2019, l'esistenza di un obiettivo nazionale mensile di inesitate superiore al 20% sempre superato per circa il 3% - 5%<sup>14</sup>.

**21.** Analogamente, a livello locale le evidenze agli atti mostrano l'andamento degli obiettivi di inesitate nell'anno 2019 in cinque macroaree di rilevazione del Nord Ovest (c.d. RAM) (Lodi, Segrate, Novara, Alessandria, Torino Reiss). I relativi grafici mostrano che le *performance* di inesitate sono peggiori rispetto agli obiettivi in tutte le macroaree e in tutti i mesi, con uno scarto percentuale annuale tra *performance* effettive e obiettivi che ha raggiunto valori compresi anche tra il 5% e 10%<sup>15</sup>.

**22.** Sempre a livello locale, da un documento che sintetizza le percentuali di inesitate per tutti gli uffici di recapito presenti sul territorio nazionale emerge che, nei mesi presi a campione (gennaio, luglio, agosto, settembre e ottobre

---

<sup>11</sup> Cfr. doc. n. 325 dell'indice del fascicolo.

<sup>12</sup> Cfr. docc. n. 332, 333 e 334 dell'indice del fascicolo.

<sup>13</sup> Cfr. doc. n. 340 dell'indice del fascicolo.

<sup>14</sup> Il grafico è contenuto nel documento denominato "definizione target inesitate 2019" **doc. n. 137** dell'indice del fascicolo. Dati analoghi emergono anche dal c.d. "Cruscotto qualità anno 2019" **doc. n. 79** dell'indice del fascicolo.

<sup>15</sup> Cfr. *slide* n. 5 del **doc. n. 137** dell'indice del fascicolo. Tali dati risultano confermati anche dalle informazioni fornite da Poste in data 23 giugno 2020 dove si evidenzia l'esistenza di un incremento della percentuale delle inesitate negli anni 2019 e 2020 rispetto agli anni precedenti.

2019), la percentuale di inesitate in alcuni uffici ha superato il 40%<sup>16</sup>.

### *Reclami*

**23.** Inoltre, sempre rispetto al servizio di recapito delle raccomandate, sono stati acquisiti agli atti, quale evidenza delle problematiche sopra specificate nel fornire il servizio, numerosi reclami.

**24.** In particolare, oltre alle segnalazioni pervenute all’Autorità nel corso del procedimento, da novembre 2019 ad oggi, un *Report* acquisito agli atti<sup>17</sup> evidenzia la ricezione da parte di Poste, nel periodo compreso tra gennaio 2018 e ottobre 2019, di circa 4.300 reclami aventi ad oggetto: avviso di giacenza senza tentativo di recapito, comportamento non corretto del portalettere, mancata/irregolare compilazione dell’avviso di giacenza. Peraltro, i reclami riconducibili all’oggetto “*avviso di giacenza senza tentativo di recapito*” da gennaio 2018 ad aprile 2020 sono pari, come chiarito da Poste, a [1.500-3.000]\*<sup>18</sup>.

**25.** Nelle segnalazioni pervenute all’Autorità e nei reclami prodotti in atti da Poste assieme ai relativi riscontri<sup>19</sup>, i consumatori lamentano il mancato esperimento da parte del postino del tentativo di recapito, nonostante la loro presenza in casa. I portalettere, infatti, secondo quanto si evince dalle segnalazioni, lascerebbero avvisi di giacenza nella cassetta postale dei destinatari senza neanche esperire il tentativo di recapito e, quindi, senza accertarsi della loro presenza in casa.

**26.** Nelle segnalazioni viene spesso evidenziato il carattere diffuso e ripetuto della pratica. Invero, diversi consumatori riferiscono di ricevere sistematicamente avvisi di giacenza per raccomandate che riportano giorni e

---

<sup>16</sup> Ad esempio presso l’ufficio di recapito di Sant’Angelo Lodigiano nel mese di agosto 2019 si registra una percentuale di inesitate del 43,1%. Nel mese di gennaio 2019 sono state rilevate le seguenti percentuali: Nord est Grado Monfalcone 42,6%; Pordenone 40%, Chieri 40,9%, Bargagi 41,4%; Genova recapito Catalani 44,4%; Genova recapito Pra 46,3% Genova recapito Val Bisagno 49,1% Acireale recapito 44,5%. Nel mese di luglio 2019, sempre a titolo esemplificativo si registrano le seguenti percentuali di inesitate: Pontassieve 42,6%; Cascina 43,2%; Santangelo 41%; Cesano Maderno 43%; Gorgonzola 45,3%; Vimercate 47%; Bardolino 44,3%; Genova recapito Val Bisagno 51%; Genova Val Polcevera 50%. Cfr. il documento denominato “*Inesitate gennaio, luglio, agosto sett. Ottobre*” **doc. n. 138** dell’indice del fascicolo.

<sup>17</sup> Cfr. **doc. n. 66** dell’indice del fascicolo.

\* Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

<sup>18</sup> Cfr. le informazioni di riscontro alla richiesta di informazioni formulata in sede di audizione pervenute in data 24 giugno 2020, **doc. n. 325** dell’indice del fascicolo.

<sup>19</sup> Cfr. all. n. 14 al **doc. n. 222** dell’indice del fascicolo.

orari in cui i destinatari erano presenti in casa<sup>20</sup>.

**27.** Altri consumatori riferiscono che il postino suonerebbe il citofono facendosi riconoscere per l'apertura del portone senza avvertire il destinatario in merito alla consegna di una raccomandata e limitandosi a lasciare nella cassetta postale gli avvisi di giacenza<sup>21</sup>.

**28.** A supporto della impossibilità che il portalettere non abbia trovato in casa il destinatario della raccomandata, rilevano alcune segnalazioni pervenute da persone invalide che, a causa della loro disabilità, sono costrette a rimanere sempre al proprio domicilio<sup>22</sup>. In altri casi i denunciati lamentano addirittura il mancato rilascio dell'avviso di giacenza da parte del portalettere<sup>23</sup>.

**29.** I consumatori denunciano, altresì, di essere costretti, in conseguenza di tali condotte, ad esperire procedure alternative per entrare in possesso del plico, con uno slittamento dei tempi che spesso provoca disagi e un dispendio di tempo ed energie, che non sarebbe necessario se il tentativo venisse realmente effettuato<sup>24</sup>.

**30.** Peraltro, in diversi reclami pervenuti anche nel corso dell'emergenza sanitaria da Coronavirus, i consumatori lamentano di non essere stati avvertiti dal postino, mediante citofono o campanello, in merito alla possibilità di prendere in consegna raccomandate o altre missive a loro indirizzate mediante il deposito delle stesse nelle cassette, ove è invece è stato collocato l'avviso di giacenza<sup>25</sup>.

### *Report reclami*

**31.** Sono stati, inoltre, acquisiti alcuni dei *report* generali sui reclami predisposti mensilmente da Poste Italiane (dicembre 2018, gennaio, febbraio, marzo e ottobre 2019).

**32.** Dai *report* emerge che in tutti i mesi presi in considerazione la maggioranza dei reclami relativi alla corrispondenza riguarda il servizio di recapito e che, tra le cause di reclamo monitorate, Poste individua la categoria "rilascio avviso di ricevimento senza citofonare"<sup>26</sup> ovvero "avviso di giacenza senza tentativo di recapito" con percentuali di circa il 15%/16% sul totale dei

---

<sup>20</sup> Cfr., ad esempio, la segnalazione di un consumatore di Brugherio pervenuta il 14 gennaio 2020 di cui al **doc. n. 231** dell'indice del fascicolo nonché di un consumatore di Como pervenuta il 13 gennaio 2020 di cui al **doc. n. 230** dell'indice del fascicolo.

<sup>21</sup> Cfr. denuncia pervenuta il 15 gennaio u.s. **doc. n. 232** dell'indice del fascicolo.

<sup>22</sup> Cfr. **doc. n. 219** dell'indice del fascicolo.

<sup>23</sup> Cfr., ad esempio, nel gruppo di reclami prodotti in atti da Poste Italiane S.p.A. il n. 8003429169.

<sup>24</sup> Cfr. denuncia pervenuta il 17 dicembre 2019, **doc. n. 219** dell'indice del fascicolo.

<sup>25</sup> Cfr. tra gli altri il **doc. n. 323** dell'indice del fascicolo.

<sup>26</sup> La causale compare nel *report* di dicembre 2018, **doc. n. 156** dell'indice del fascicolo.

reclami<sup>27</sup>. Nel *report* di marzo 2019 la stessa Poste segnala “*un aumento del mancato tentativo di recapito e della mancata o irregolare compilazione dell’avviso di giacenza*”<sup>28</sup>.

**33.** Il *trend* dei reclami è confermato anche da uno specifico *focus* sui “*Reclami corrispondenza*” contenuto nel *report* di dicembre 2018<sup>29</sup>, dal quale emerge che degli 89.596 reclami sulla corrispondenza pervenuti nell’anno 2018 (*slide* 4 dello stesso documento), circa 36.000 riguardano il servizio di recapito e, di questi, circa 3.500 riguardano raccomandate<sup>30</sup> per specifiche problematiche nel rilascio degli avvisi di giacenza senza citofonare e altri errori nella consegna<sup>31</sup>.

#### *Lettere standardizzate*

**34.** Dalla documentazione in atti emerge, altresì, che la c.d. “*lettera di reclamo*” messa a disposizione dei clienti da parte della società prevede tra i possibili motivi di doglianza da selezionare la voce “*avviso di giacenza senza tentativo di recapito*”<sup>32</sup>.

**35.** Poste risulta, inoltre, aver predisposto una lettera *standard* di riscontro ai reclami sull’emissione dell’avviso di giacenza nonostante la presenza in casa del destinatario, che si limita a ribadire la regolarità del recapito. La lettera presenta il seguente tenore: “*Gentile Cliente, con riferimento alla Sua segnalazione del gg/mm/aaaa, relativa all’emissione dell’avviso di giacenza (Mod. 26) relativo ad una raccomandata, nonostante la Sua presenza in casa, desideriamo fornirLe gli opportuni chiarimenti. A seguito delle nostre verifiche, Le comunichiamo che il portalettere ha regolarmente tentato il recapito dell’invio e, in Sua assenza, ha emesso l’avviso di giacenza in data gg/mm/aaaa. In ogni caso abbiamo sensibilizzato gli operatori a porre la massima attenzione nell’espletamento del servizio*”<sup>33</sup>.

**36.** Inoltre, in una lettera di riscontro inviata ad un denunciante si legge: “*... dobbiamo far presente che a posteriori, diventa per noi impossibile contestare un diverso errato comportamento dell’operatore in presenza di prove*

---

<sup>27</sup> Cfr. *report* di gennaio, febbraio, marzo e ottobre 2019 docc. n. **157, 158, 159 e 160** dell’indice del fascicolo.

<sup>28</sup> Cfr. **doc. 159** dell’indice del fascicolo.

<sup>29</sup> Cfr. **doc. 156** dell’indice del fascicolo.

<sup>30</sup> Calcolato applicando al totale dei reclami relativi al recapito la percentuale del 36% riferita alle problematiche nella consegna e al risultato la percentuale del 27% relativa alle raccomandate valida per la generalità dei reclami.

<sup>31</sup> I dati sembrano essere confermati dalla tabella riportata nelle informazioni pervenute in data 24 giugno 2020 **doc. n. 325** dell’indice del fascicolo.

<sup>32</sup> Cfr. **doc. n. 65** dell’indice del fascicolo.

<sup>33</sup> Cfr. **doc. n. 64** dell’indice del fascicolo.

*documentali regolari”*<sup>34</sup>.

### *Interventi correttivi*

**37.** Da *email* interne alla società emerge che gli interventi correttivi di Poste, a fronte delle criticità oggetto del presente procedimento, consistono nell’invitare i responsabili locali a ripristinare le procedure previste. Ad esempio, dai documenti dove figurano *report* sulle attività di controllo sulle procedure attuate a livello locale, che si concludono con punteggi su vari aspetti, tra i quali le “Inesitate”, emerge che dai controlli effettuati il 15 ottobre 2019 in alcuni casi, ad esempio Macerata, risultava essere stata fatta una analisi sui recapiti non tentati da parte dei portalettere, venendone in rilievo un numero significativo; a fronte di dette evidenze, Poste si è limitata ad un mero richiamo rivolto alla responsabile locale per il “ripristino” della procedura corretta<sup>35</sup>.

**38.** Dalla corrispondenza interna emerge, inoltre, la preoccupazione di Poste per alcune situazioni di “*forte difficoltà lato recapito*”, spesso oggetto di articoli sulla stampa locale<sup>36</sup>.

**39.** Inoltre, in una *email* interna, Poste evidenzia, a fronte di segnalazioni di disservizi, l’utilità di dar risposta pur in assenza di puntuali informazioni: “*Ho trovato in Console Web questi 6 invii (...) potrebbe essere uno di questi l’invio interessato dal mancato tentativo di recapito (destinatario in casa). Magari sentite i ptl cosa dicono. Provate comunque a buttarmi giù una risposta, anche se abbiamo poche informazioni a riguardo*”<sup>37</sup>.

### *Procedura seguita dal postino durante la consegna*

**40.** Dalla documentazione in atti emerge che l’effettivo espletamento del tentativo di recapito da parte del postino non è oggetto di uno specifico *focus* nel palmare utilizzato dal portalettere durante la consegna della posta (c.d.

---

<sup>34</sup> Cfr. il riscontro inviato da Poste ad una segnalazione del 28 gennaio 2020, **doc. n. 279** dell’indice del fascicolo.

<sup>35</sup> Cfr. **doc. n. 94** dell’indice del fascicolo.

<sup>36</sup> Cfr. **doc. n. 83, 84 e 88** dell’indice del fascicolo. Ad esempio, in una mail di luglio 2019 viene segnalata la presenza di disservizi sul recapito delle raccomandate con rilievo esplicito sulla problematica concernente il rilascio dell’avviso di giacenza senza il tentativo di recapito: “*Il Sindaco di San Salvo, che si è rivolta anche alla Presidente, lamenta ritardi nella consegna di raccomandate e lettere. Sull’argomento sono usciti Il Centro e altre testate online, gli articoli sono in allegato. Sembra inoltre che gli avvisi di giacenza vengano lasciati nelle cassette anche quando il cliente è in casa. Vi chiediamo di relazionarci sul caso, evidenziando nel dettaglio la attuale situazione su tutto il territorio comunale. Considerati anche gli interlocutori coinvolti (sindaco e nostra Presidente), vi chiediamo di fornirci informazioni più complete possibili*”.

<sup>37</sup> Cfr. **doc. n. 87** dell’indice del fascicolo.

gita). Il terminale, infatti, non contiene schermate specifiche finalizzate ad allertare il postino in merito alla assoluta necessità di verificare la presenza o meno del destinatario in casa suonando il citofono o il campanello prima della stampa dell'avviso di giacenza<sup>38</sup>. Nel palmare è presente solo l'indicazione della causale di inesitato "assenza del destinatario o di altra persona abilitata" che una volta prescelta consente, a seguito di altri passaggi, il lancio della stampa dell'avviso di giacenza<sup>39</sup>.

**41.** Infine, dal *report* prodotto in atti dalla stessa Poste su specifica richiesta dell'Autorità, contenente il tracciamento di tutte le raccomandate lavorate (giunte, consegnate, inesitate) tra il 12 e il 22 gennaio 2020 con riferimento ai centri di distribuzione di Napoli Meridionale, Matteotti, Mergellina, Vomero, Soccavo e Agenzia esterna GSP, risulta che, in un significativo numero di casi, i prodotti risultati inesitati da consegnare presso lo stesso indirizzo (e dunque assegnati allo stesso portalettere) riportano sotto la casella dedicata alla "data dell'avviso di giacenza", lo stesso giorno e lo stesso orario, con grado di precisione al secondo, di stampa dell'avviso<sup>40</sup>.

**42.** In particolare, dai dati forniti dalla stessa Società risulta che, come riportato nella tabella che segue, su un totale di [4.000-8.000] inesitate, [1.000-3.000] rientrano tra i casi di perfetta coincidenza per zona, geolocalizzazione longitudine-latitudine, data e orario di emissione dei modelli 26, con grado di precisione al secondo, nel lancio della stampa degli avvisi.

Numero di casi con perfetta coincidenza di zona e localizzazione, con lancio della stampa degli avvisi nella stessa data e con identità dell'orario (ora, minuti e secondi)	Numero di avvisi con lancio simultaneo della stampa nei casi di cui alla colonna (1)
[omissis]	[omissis] <sup>41</sup>
[omissis]	[omissis] <sup>42</sup>
[omissis]	[omissis] <sup>43</sup>
[omissis]	[omissis] <sup>44</sup>
[omissis]	[omissis]

<sup>38</sup> Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 26 novembre 2019, **doc. n. 10** dell'indice del fascicolo.

<sup>39</sup> Cfr. slide n. 6 del **doc. 133** dell'indice del fascicolo.

<sup>40</sup> Cfr. report prodotto in atti da Poste in data 23 gennaio 2020 così come integrato in data 24 giugno 2020 a seguito delle richieste di chiarimento formulate nel corso dell'audizione doc. n. **322** dell'indice del fascicolo.

<sup>41</sup> Cfr. righe da 1 a 16 e da 17 a 32 del documento allegato al presente provvedimento.

<sup>42</sup> Cfr. righe da 33 a 47 e da 48 a 62 del documento allegato al presente provvedimento.

<sup>43</sup> Cfr. righe da 63 a 76 a del documento allegato al presente provvedimento.

<sup>44</sup> Cfr. righe da 77 a 89; righe da 90 a 102 e righe da 103 a 115 del documento allegato al presente provvedimento.

Numero di casi con perfetta coincidenza di zona e localizzazione, con lancio della stampa degli avvisi nella stessa data e con identità dell'orario (ora, minuti e secondi)	Numero di avvisi con lancio simultaneo della stampa nei casi di cui alla colonna (1)
[omissis]	[omissis]
TOTALE CASI: [500-1.000]	TOTALE AVVISI: [1.000-3.000]

Condotta sub b)

43. Rispetto alla condotta *sub b)*, dalla documentazione contrattuale emerge che il cliente può “ritirare in modalità digitale - in alternativa al processo fisico - un invio di posta registrata allo stesso indirizzato e recapitato da Poste Italiane, per il quale il mittente abbia attivato la relativa funzionalità” (sottolineatura aggiunta)<sup>45</sup>. Nel medesimo documento è indicato che “[i]l Servizio non sarà in ogni caso reso disponibile per invii manoscritti (ovvero non originati elettronicamente)”.

44. Le pagine del sito *internet* di Poste, *www.poste.it*, volte a promuovere il servizio di Ritiro Digitale non contengono indicazioni in merito all’esistenza di tali limitazioni per la fruibilità del servizio.

45. Inoltre, secondo la documentazione prodotta in atti dalla stessa società, Poste risulta aver pubblicizzato il servizio di Ritiro Digitale tra luglio e settembre 2019 tramite *Direct Mailing* diffuse tra giugno e agosto 2019, *flyer* distribuiti dai portalettere presso le abitazioni e diffusi negli Uffici Postali, locandine e Ricevute A5 diffuse negli Uffici Postali.

46. I messaggi contenuti nelle *Direct Mailing*<sup>46</sup> risultano caratterizzati da *claim* principali quali “*Diresti mai che sto ritirando una raccomandata?*” posto accanto ad un consumatore comodamente seduto su un divano, ovvero “*Ti è arrivata una raccomandata e sei in vacanza? Nessun Problema c’è ritiro digitale*” seguiti a caratteri più piccoli dal *claim* “*Ritiro Digitale è il servizio di Poste Italiane per ritirare online le raccomandate\* che ti sono arrivate quando non eri in casa*” e da un elenco delle caratteristiche del servizio. L’asterisco posto accanto alla parola “*raccomandate*” rinvia ad un testo riportato con caratteri di piccole dimensioni in fondo alla pagina del seguente tenore: “*Il servizio destinato alle persone fisiche è disponibile per le raccomandate originate in digitale per cui il mittente abbia attivato la*

<sup>45</sup> “Condizioni Generali del Servizio di Ritiro Digitale”, art. 2, c. 1, **doc. n. 3** dell’indice del fascicolo.

<sup>46</sup> Cfr. all. 1 al doc. n. 222 dell’indice del fascicolo.

*modalità online (...) Il servizio non sarà in ogni caso disponibile per invii originati in cartaceo o recanti oggetti”.*

**47.** Allo stesso modo, i *flyer* e le locandine prodotte in atti<sup>47</sup> sono caratterizzati da *claim* posti nella pagina frontale, del tipo “*Ti è arrivata una raccomandata e non sei in casa? Attiva gratis Ritiro digitale su poste.it e ritiralala comodamente dal tuo smartphone*” ovvero “*Diresti mai che sto ritirando una raccomandata? Con ritiro digitale potrai ritirare le tue raccomandate comodamente online, ovunque ti trovi quando vuoi anche dal divano*” e riportano le suddette limitazioni di fruizione in una nota posta sul retro in fondo alla pagina con caratteri molto più piccoli. Anche nelle locandine e Ricevute A5 diffuse presso gli uffici postali, caratterizzate dagli stessi *claim*, le informazioni sono riportate in una nota a caratteri minuscoli.

**48.** Il servizio di ritiro digitale, infine, risulta pubblicizzato con messaggi di tenore analogo mediante post su *Facebook* dove non vengono citate le suddette limitazioni di fruizione.

### **3) *Le argomentazioni difensive di Poste Italiane S.p.A.***

**49.** In linea generale, secondo Poste, non sarebbero soddisfatte le condizioni che devono cumulativamente sussistere affinché possa ritenersi integrata una pratica commerciale scorretta, ovvero la contrarietà della pratica alla diligenza professionale, l’attitudine a falsare in misura apprezzabile il comportamento del consumatore medio e la sussistenza di una vera e propria prassi. Più nello specifico, rispetto alle due condotte Poste ha argomentato, in sintesi, quanto segue.

#### *Condotta sub a)*

**50.** Rispetto al *servizio di recapito delle raccomandate*, l’illecito contestato non sarebbe astrattamente configurabile e, comunque, in concreto non sarebbe addebitabile a Poste alcuna pratica ingannevole.

**51.** In particolare, la condotta non integrerebbe una pratica commerciale scorretta in quanto le informazioni asseritamente ingannevoli relative alle modalità ed ai tempi di consegna delle raccomandate sono destinate a chi acquista il servizio – il cliente/mittente – ossia un soggetto diverso dal consumatore destinatario del recapito che subirebbe, secondo quanto ipotizzato in avvio, un grave pregiudizio dal mancato esperimento del

---

<sup>47</sup> Cfr. all. 1 al doc. n. 222 dell’indice del fascicolo.

tentativo di recapito da parte dei postini. La condotta non avrebbe una portata ingannevole per i consumatori segnalanti in quanto questi non intrattengono nessun rapporto commerciale diretto con Poste che ha in essere un rapporto con il mittente, il solo soggetto la cui decisione commerciale potrebbe essere in qualche modo influenzata dalla pratica commerciale scorretta ipotizzata in avvio.

**52.** Una pratica commerciale scorretta non potrebbe configurarsi anche in quanto, nella stragrande maggioranza dei casi, i clienti mittenti di Poste sono utenti *business* i cui rapporti con Poste non rientrano nell'ambito di applicazione del Codice del Consumo.

**53.** Conseguentemente, in assenza dell'astratta configurabilità di una pratica commerciale scorretta, l'AGCM non avrebbe competenza ad intervenire. Spetterebbe, infatti, all'AGCOM, ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis* del Codice del Consumo, in qualità di autorità di regolamentazione del settore postale, intervenire a tutela degli interessi dei consumatori che lamentano il mancato tentativo di recapito.

**54.** In subordine, Poste rileva che la condotta contestata non potrebbe essere considerata una pratica contraria alla diligenza professionale e/o ingannevole.

**55.** La condotta, infatti, sarebbe priva del carattere di ripetitività in considerazione del numero limitato di reclami, che nel solo 2019 sarebbe pari a [500-2.000] con un tasso di incidenza pari allo [0,000020%-0,000005%] rispetto al totale delle raccomandate gestite da Poste nel medesimo anno. Ciò basterebbe ad escludere il carattere della ripetitività ed abitualità delle condotte contestate a Poste e sarebbe sufficiente a dimostrare che tali condotte sono, al massimo, comportamenti eccezionali o addirittura fortuiti rientranti nel novero degli errori statisticamente scusabili.

**56.** La condotta, inoltre, non sarebbe espressione di una definita strategia di impresa, in quanto Poste non trarrebbe alcun vantaggio economico dal fallimento del tentativo di recapito dato che il servizio di ritiro presso lo sportello è gratuito.

**57.** La condotta di Poste sarebbe, inoltre, ispirata al massimo rispetto della diligenza professionale. Essa, infatti, garantirebbe tempi di consegna in linea con quelli previsti e verificati *ex post* dal regolatore per le raccomandate rientranti nel servizio universale di recapito posta raccomandata, e con quelli definiti in autonomia nella propria carta dei servizi per le raccomandate non rientranti nel servizio universale.

**58.** Peraltro, la società monitora costantemente e con un elevato livello di dettaglio, sia temporale che per singole zone di recapito, la percentuale di invii

inesitati al fine di assicurare il contenimento del fenomeno, che non dipende dalla società ma da una serie di fattori socio culturali che comportano la variabilità rispetto a determinate zone geografiche o a diversi periodi temporali.

**59.** Grazie al monitoraggio, Poste avrebbe posto in essere alcune azioni mirate, volte a minimizzare il numero degli invii inesitati. In particolare, Poste ha esteso il servizio di recapito al pomeriggio dei giorni lavorativi, così da avere maggiori possibilità di recapitare gli invii nelle zone abitate prevalentemente da lavoratori e pendolari, e si sarebbe da sempre impegnata in una costante attività di formazione propedeutica al corretto svolgimento del servizio di recapito offrendo supporto a livello teorico e pratico ai dipendenti e mettendo a loro disposizione video e manuali riguardo all'utilizzo del terminale del portalettere.

**60.** Nel 2020 è stato attivato un nuovo specifico piano di azione sugli invii inesitati e, al fine di superare le criticità rilevate in sede di avvio, con l'intento di ridimensionare il rischio di inefficienze, la società è intervenuta con efficacia a partire dalla fine del periodo emergenziale su: le procedure di recapito, i propri sistemi informatici, la formazione del personale addetto alla consegna della corrispondenza a firma, il sistema disciplinare sanzionatorio già previsto.

**61.** Il consumatore avrebbe sempre la possibilità di contestare il disservizio, tanto che Poste riceve segnalazioni dai consumatori e utilizza una lettera *standard* di riscontro. Il *format* della lettera di reclamo che offre la possibilità di indicare la causa della doglianza selezionando la voce “*avviso di giacenza senza tentativo di recapito*” consente alla Società di canalizzare le lamentele ricevute evitando di disperderle nel più ampio *genus* relativo ai disservizi sul recapito.

**62.** Non sarebbe, inoltre, condivisibile quanto evidenziato nella comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria in merito alla assenza di procedure di controllo sul servizio di recapito delle raccomandate. La società, infatti, avrebbe definito, in autonomia, obiettivi “*sfidanti*” sulle inesitate e predisposto un monitoraggio sugli eventuali scostamenti tra gli obiettivi medesimi e i relativi risultati di consuntivo.

**63.** Infine, i messaggi pubblicitari che Poste utilizza per promuovere il servizio di recapito raccomandate che ne enfatizzano le caratteristiche di velocità, comodità e certezza non sarebbero ingannevoli.

**64.** Poste, infatti, pubblicizza tempi di consegna, sia per le raccomandate rientranti nel servizio universale che per quelle estranee a tale servizio, che

coincidono con i tempi di consegna effettivi e che sono da intendersi come applicabili non a ciascun singolo invio, ma al monte invii complessivamente gestiti.

**65.** Inoltre, l'elemento che caratterizzerebbe il servizio di posta raccomandata, è rappresentato, secondo Poste, dalla certezza della spedizione e della relativa data e non certo dalla velocità di consegna. La certezza non sarebbe associata alla velocità di recapito, ma esclusivamente alla data di spedizione e alla firma del destinatario richiesta sia nel primo tentativo di consegna sia nel caso di consegna presso l'ufficio postale. Tali aspetti emergono dalle pagine del sito di Poste dove tra l'altro si legge: *“da noi velocità vuol dire anche precisione”* seguita dalla spiegazione *“Raccomandata 1 arriva in un giorno oltre a quello di spedizione e hai la certezza che venga consegnata con la firma del destinatario o della persona abilitata o delegata”*.

*Condotta sub b)*

**66.** Con riferimento ai messaggi che pubblicizzano il servizio di Ritiro Digitale, non sussisterebbe nessuna omissione informativa rispetto alla necessità che la raccomandata sia originata in digitale e che l'utente abbia preventivamente attivato la modalità di ritiro *online* della missiva. L'esplicitazione di tali limiti sarebbe, infatti, riportata nella documentazione pubblicitaria di Poste e rappresentata con maggior dettaglio nelle condizioni generali di contratto. Si tratterebbe, in ogni caso, di informazioni che presentano un carattere secondario ai fini della scelta di acquisto del servizio.

**67.** In ogni caso Poste avrebbe rimediato alle preoccupazioni sollevate in sede di avvio dell'istruttoria implementando spontaneamente gli impegni rigettati dall'Autorità.

*Sulla gravità delle violazioni*

**68.** Infine, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità ritenga Poste responsabile di aver posto in essere pratiche commerciali ingannevoli, la stessa dovrebbe considerare: i) l'impatto marginale per i consumatori delle asserite pratiche commerciali scorrette; ii) l'atteggiamento pienamente collaborativo tenuto dalla società nel rimuovere ogni potenziale criticità ravvisata durante l'istruttoria.

**69.** In relazione al primo aspetto, i messaggi pubblicitari relativi al servizio di recapito delle raccomandate assumerebbero rilevanza ai fini del Codice del

Consumo solo per il [5-30%] dei soggetti cui essi sono rivolti, in quanto la quota in volume di posta spedita da non consumatori è stimabile in una percentuale pari al [60-100%] del totale. In relazione al secondo aspetto, occorrerebbe considerare che Poste ha già deciso spontaneamente di ottemperare alle misure proposte come impegni al fine di rimuovere le predette criticità.

**70.** Conseguentemente, non sussisterebbero i presupposti per l'irrogazione di una sanzione pecuniaria o, in ogni caso, la sanzione da irrogare dovrebbe essere di ammontare simbolico.

#### **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**71.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa tramite *internet* nonché a mezzo stampa e riguarda il settore postale, in data 29 luglio 2020 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'art. 27, comma 6 e comma 1-*bis* del Codice del Consumo.

**72.** Con parere pervenuto in data 1° settembre 2020, la suddetta Autorità ha evidenziato, in sintesi, quanto segue:

- con riferimento alla richiesta di parere ai sensi dell'art. 27 comma 6 del Codice del Consumo, i mezzi di comunicazione utilizzati risultano idonei a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni contenute nel sito del professionista e nelle comunicazioni pubblicitarie a mezzo stampa, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppandosi in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione *on line* e cartacee;
- allo stato della documentazione in atti, nel caso di specie la stampa ed *internet* utilizzati da Poste sono strumenti idonei ad influenzare significativamente la realizzazione delle pratiche commerciali rispetto alle quali è richiesto parere;
- in relazione ai disservizi segnalati in tema di mancato espletamento del tentativo di recapito da parte del portalettere, l'Autorità è intervenuta, con la delibera n. 385 del 2013, prevedendo la gratuità della giacenza per evitare che il mancato recapito, oltre all'oggettivo disagio per il destinatario del ritiro della raccomandata "inesitata" presso l'ufficio postale, potesse comportare, a carico

di quest'ultimo, ulteriori oneri non giustificabili;

- con riferimento alla normativa di settore di cui alla richiesta di parere ai sensi dell'art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del consumo, il mancato tentativo di recapito da parte dei portalettere, fermi restando i profili di ingannevolezza e aggressività di cui al suddetto Codice, può assumere rilievo sotto il profilo della violazione delle modalità di recapito previste dalle condizioni generali di servizio, approvate dall'Autorità con delibera n. 385/13/CONS, ai sensi dell'articolo 22 del decreto legislativo n. 261 del 1999;
- sulla base di alcune segnalazioni inviate dagli utenti dal momento in cui sono state attribuite all'Autorità le competenze sul settore postale e relative al tema dei tentativi di recapito delle raccomandate da parte dei portalettere, l'Autorità, a suo tempo, non ha ritenuto che potessero considerarsi sussistenti ipotesi di condotte rilevanti ai fini dell'avvio di procedimenti sanzionatori ed ha, tuttavia, ritenuto opportuno richiamare la società Poste ad un'attenta vigilanza sulle modalità operative da seguire nel tentativo di recapito delle raccomandate.

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

**73.** In via preliminare, si evidenzia che il presente provvedimento concerne le campagne pubblicitarie realizzate da Poste in relazione ai servizi di recapito e di Ritiro Digitale delle raccomandate, che integrano una pratica commerciale in violazione del Codice del Consumo e rispetto alla quale, diversamente da quanto sostenuto da Poste nelle proprie difese, sussiste dunque la piena competenza dell'AGCM ad intervenire ai sensi dell'art. 27 comma 1-*bis* del Codice del Consumo.

**74.** Risultano, difatti, prive di fondamento le argomentazioni difensive spese dal professionista secondo cui, nel caso di specie, la configurabilità di una pratica commerciale scorretta dovrebbe considerarsi esclusa già in astratto in considerazione del fatto che i soggetti segnalanti, destinatari delle raccomandate, non intrattengono un rapporto diretto con Poste e, in ogni caso, in quanto i clienti/mittenti che utilizzano il servizio nel [60-100%] dei casi sono utenti *business*.

**75.** In proposito, si osserva che oggetto del presente provvedimento sono i *claim* sui servizi di raccomandata e di Ritiro Digitale, che come si vedrà nel seguito, sono ingannevoli in quanto i servizi effettivamente forniti da Poste non corrispondono a quanto reclamizzato; da questo punto di vista è

indifferente quali siano i mittenti o i destinatari degli invii raccomandati, rilevando l'oggettiva diffusione di un messaggio pubblicitario ingannevole, potenzialmente rivolto anche ai consumatori.

**76.** Nel caso di specie, inoltre, l'intervento dell'Autorità si pone in un rapporto di piena complementarietà con gli interventi dell'Autorità settoriale che, come evidenziato dalla stessa Poste, riguardano la concreta erogazione del servizio postale e non anche i messaggi pubblicitari oggetto del presente provvedimento, con conseguente irrilevanza dell'asserita conformità dei tempi di consegna con quanto stabilito dalla regolazione settoriale per le Raccomandate incluse nel Servizio Universale.

**77.** Ciò posto, nel merito, la pratica commerciale è stata realizzata mediante: a) la promozione di caratteristiche del *servizio di recapito delle raccomandate* che non trovano riscontro nel servizio effettivamente erogato; b) la promozione del servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* sul sito *internet www.poste.it*, tramite volantini e a mezzo stampa omettendo, tra l'altro, di indicare nei messaggi l'esistenza di limitazioni per la fruibilità del servizio.

**78.** Rispetto alla **condotta sub a)**, nelle pagine del proprio sito *internet www.poste.it*, la società enfatizza la comodità, la certezza e la velocità di consegna delle raccomandate ponendo in risalto, oltre ai tempi di consegna (da 1 a 6 giorni dall'accettazione, a seconda del tipo di raccomandata), i c.d. "*tentativi di recapito*" (ossia i tentativi del postino di recapitare il plico direttamente al domicilio del destinatario) e facendo uso di *claim* quali "*DA SEMPRE, LA RACCOMANDATA È SINONIMO DI CERTEZZA. Quante volte hai usato la Raccomandata nella tua vita? Le tue comunicazioni più importanti, quelle che fanno la differenza nella tua vita, devi sapere dove sono, quando arriveranno, chi le riceverà*"; "*Consegna veloce*"; "*È veloce ma si lascia seguire*"; "*Da noi velocità vuol dire anche precisione*".

**79.** L'enfasi posta dalla Società sulla certezza e velocità di consegna delle raccomandate, diversamente da quanto sostenuto nelle proprie difese, non trova riscontro nel servizio effettivamente erogato.

**80.** La documentazione in atti di seguito descritta evidenzia, infatti, la sussistenza di criticità nelle effettive modalità di consegna, dovute ai numerosi mancati tentativi di recapito da parte dei portalettere, di cui Poste risulta pienamente consapevole.

**81.** Il mancato esperimento del tentativo di consegna da parte dei postini che lasciano nella cassetta domiciliare avvisi di giacenza senza suonare il campanello – circostanza che di per sé dimostra la decettività dei messaggi oggetto di istruttoria – è oggetto di numerosissimi reclami da parte dei

destinatari delle raccomandate.

**82.** Dalla documentazione in atti emerge, infatti, che oltre alle circa 60 segnalazioni pervenute all’Autorità nel corso del procedimento da novembre 2019 ad oggi, i reclami riconducibili all’oggetto “*avviso di giacenza senza tentativo di recapito*” da gennaio 2018 ad aprile 2020 sono più di 2.500<sup>48</sup>.

**83.** Un numero che, diversamente da quanto sostenuto da Poste, non può considerarsi fisiologico rispetto al totale delle raccomandate in considerazione dell’eccezionalità dei comportamenti denunciati, atteso che nelle segnalazioni viene spesso evidenziato il carattere diffuso e ripetuto della pratica da parte dei postini. Diversi consumatori riferiscono, infatti, di ricevere sistematicamente avvisi di giacenza per raccomandate che riportano giorni e orari in cui i destinatari erano presenti in casa<sup>49</sup>. Emblematiche risultano, poi, a riprova della impossibilità che il portalettere non abbia trovato il destinatario della raccomandata, le segnalazioni provenienti da persone invalide che, a causa della loro disabilità, sono costrette a rimanere sempre nel proprio domicilio<sup>50</sup>.

**84.** Nei reclami, inoltre, i consumatori denunciano di essere costretti, in conseguenza di tali condotte, ad esperire procedure alternative per entrare in possesso del plico con slittamento dei tempi, disagi e dispendio di tempo ed energie, che non sarebbero necessari se il tentativo di recapito venisse realmente effettuato dal postino<sup>51</sup>.

**85.** Un comportamento che risulta essersi protratto anche nel corso dell’emergenza sanitaria da Coronavirus, come emerge dai reclami ricevuti, nei quali i consumatori lamentano di non essere stati avvertiti dal postino mediante citofono o campanello, in merito alla possibilità di prendere in consegna raccomandate o altre missive a loro indirizzate mediante il deposito delle stesse nelle cassette<sup>52</sup>.

**86.** Gli stessi *report* dei reclami predisposti dal professionista confermano la sussistenza del grave fenomeno di mancato esperimento del tentativo di consegna.

**87.** In particolare, come evidenziato dai *report* acquisiti agli atti, emerge che in tutti i mesi presi in considerazione la maggioranza dei reclami relativi alla

---

<sup>48</sup> Cfr. le informazioni di riscontro alla richiesta di informazioni formulata in sede di audizione, pervenute in data 24 giugno 2020, doc. n. **325** dell’indice del fascicolo.

<sup>49</sup> Cfr., ad esempio, la segnalazione di un consumatore di Brugherio pervenuta il 14 gennaio 2020 **doc. n. 231** dell’indice del fascicolo, nonché di un consumatore di Como pervenuta il 13 gennaio 2020 **doc. n. 230** dell’indice del fascicolo.

<sup>50</sup> Cfr. **doc. n. 219** dell’indice del fascicolo.

<sup>51</sup> Cfr. denuncia pervenuta il 17 dicembre 2019, **doc. n. 219** dell’indice del fascicolo.

<sup>52</sup> Cfr. tra gli altri il **doc. n. 323** dell’indice del fascicolo.

corrispondenza riguarda il servizio di recapito e che, tra le cause di reclamo monitorate, Poste individua specificamente la categoria “rilascio avviso di ricevimento senza citofonare”<sup>53</sup> ovvero “avviso di giacenza senza tentativo di recapito” (con percentuali di circa 15%/16% sul totale dei reclami<sup>54</sup>). Nel *report* di marzo 2019 la stessa Poste segnala “*un aumento del mancato tentativo di recapito e della mancata o irregolare compilazione dell’avviso di giacenza*”<sup>55</sup>.

**88.** Il *trend* dei reclami è confermato anche da uno specifico *focus* sui “*Reclami corrispondenza*” contenuto nel *report* di dicembre 2018<sup>56</sup>, dal quale emerge che dei circa 90.000 reclami sulla corrispondenza pervenuti nell’anno 2018, circa 3.500 riguardano raccomandate per specifiche problematiche nel rilascio degli avvisi di giacenza senza citofonare e altri errori nella consegna<sup>57</sup>.

**89.** La sussistenza di problematiche sul territorio in merito all’esistenza e alla diffusione dei mancati tentativi di recapito e, dunque, la consapevolezza di Poste di non riuscire a garantire la velocità e la certezza della consegna enfatizzata nei messaggi, risulta confermata anche dall’inserimento, tra i motivi di doglianza presenti nella lettera di reclamo *standard* messa a disposizione dei clienti, della voce “*avviso di giacenza senza tentativo di recapito*”<sup>58</sup> nonché dalla predisposizione di una lettera *standard* di riscontro ai reclami che si limita a ribadire la regolarità del recapito (“*A seguito delle nostre verifiche, Le comunichiamo che il portalettere ha regolarmente tentato il recapito dell’invio e, in Sua assenza, ha emesso l’avviso di giacenza in data gg/mm/aaaa*”)<sup>59</sup>.

**90.** L’esistenza e la notevole diffusione dei mancati tentativi di recapito risulta di palmare evidenza dalla mera lettura del *report* prodotto in atti da Poste, che contiene il tracciamento di tutte le raccomandate lavorate (giunte, consegnate, inesitate) tra il 12 e il 22 gennaio 2020, con riferimento ai centri di distribuzione di Napoli Meridionale, Matteotti, Mergellina, Vomero, Soccavo e Agenzia esterna GSP. In proposito, risulta che, in soli dieci giorni e in numerosissimi casi, i prodotti inesitati da consegnare presso lo stesso indirizzo (e dunque assegnati allo stesso portalettere) riportano sotto la casella dedicata alla “*data dell’avviso di giacenza*”, lo stesso giorno e lo stesso orario, con un

---

<sup>53</sup> La causale compare nel *report* di dicembre 2018, **doc. n. 156** dell’indice del fascicolo.

<sup>54</sup> Cfr. *report* di gennaio, febbraio, marzo e ottobre 2019 docc. n. **157, 158, 159 e 160** dell’indice del fascicolo.

<sup>55</sup> Cfr. **doc. 159** dell’indice del fascicolo.

<sup>56</sup> Cfr. **doc. 156** dell’indice del fascicolo.

<sup>57</sup> I dati sembrano essere confermati dalla tabella riportata nelle informazioni pervenute in data 24 giugno 2020.

<sup>58</sup> Cfr. **doc. n. 65** dell’indice del fascicolo.

<sup>59</sup> Cfr. il riscontro inviato da Poste ad una segnalazione del 28 gennaio 2020 doc. n. 279 dell’indice del fascicolo.

grado di precisione al secondo, del lancio della stampa dell'avviso<sup>60</sup>.

Più nello specifico, come meglio indicato nella descrizione delle risultanze istruttorie (v. *supra*, punti 41 e 42) risulta che nei cinque centri di distribuzione, in un arco temporale di soli dieci giorni, la stampa plurima dei modelli 26 risulta essere stata lanciata in ben [500-1000] casi con perfette coincidenze di zona, localizzazione e orario al secondo, per un totale di avvisi [1.000-3.000].

**91.** Le evidenze di tale documento, rispetto alle quali Poste non ha fornito alcuna spiegazione nella propria memoria difensiva, provano che la gestione delle procedure di recapito non è conforme a quanto dovrebbe accadere qualora il portalettere effettui regolarmente il tentativo di consegna e, solo in caso di fallimento, stampi l'avviso di giacenza: l'identità degli orari al secondo riflette il lancio contemporaneo della stampa di tutti gli avvisi di giacenza relativi alla corrispondenza da consegnare presso lo stesso indirizzo, circostanza che si spiega unicamente con il fatto che il portalettere non ha effettuato alcun tentativo di consegna, ovvero non ha verificato, in sequenza e per ciascuna raccomandata la presenza del destinatario prima di stampare, in caso di esito negativo del tentativo, il relativo avviso. Il *report* in parola, peraltro, testimonia la disponibilità in capo a Poste di strumenti che, pur consentendo la rilevazione delle anomalie riscontrate, non risultano essere stati diligentemente valorizzati e utilizzati per la verifica della regolarità delle procedure adottate dai singoli postini e per la conseguente adozione di concrete misure correttive.

**92.** La documentazione in atti testimonia la piena consapevolezza di Poste circa l'esistenza e la diffusione dei mancati tentativi di recapito. Rileva, in primo luogo, la constatazione da parte della società di un costante superamento, sia a livello nazionale che a livello locale, degli obiettivi di inesitate, con percentuali complessive significative e con picchi locali e mensili molto alti, talvolta superiori al 40%.

**93.** Più nello specifico, nel periodo compreso tra gennaio e ottobre 2019, il numero delle inesitate effettive, sia a livello nazionale che a livello locale, ha sempre superato gli obiettivi mensili con un rilevante scarto percentuale. Come evidenziato, i grafici e le relative tabelle acquisite agli atti riportano, per l'anno 2019, l'esistenza di un obiettivo nazionale di inesitate sempre superiore al 20% mensile e costantemente superato per circa il 3% - 5%<sup>61</sup>.

---

<sup>60</sup> Cfr. doc. n. 325 dell'indice del fascicolo.

<sup>61</sup> Il grafico è contenuto nel documento denominato "definizione target inesitate 2019" doc. n. 137 dell'indice del fascicolo. Dati analoghi emergono anche dal c.d. "Cruscotto qualità anno 2019" doc. n. 79 dell'indice del fascicolo.

**94.** Analogamente, a livello locale, le evidenze agli atti mostrano l'andamento degli obiettivi, nell'anno 2019, in cinque macroaree di rilevazione del Nord Ovest (c.d. RAM) (Lodi, Segrate, Novara, Alessandria, Torino Reiss). Dai grafici, le *performance* di inesitate risultano peggiori rispetto agli obiettivi in tutte le macroaree e in tutti i mesi con uno scarto percentuale annuale tra *performance* effettive e obiettivi che ha raggiunto valori compresi tra il 5% e 10%<sup>62</sup>.

**95.** Sempre a livello locale, da un documento che sintetizza le percentuali di inesitate per tutti gli uffici di recapito presenti sul territorio nazionale emerge che nei mesi presi a campione di gennaio, luglio, agosto, settembre e ottobre 2019 la percentuale di inesitate in alcuni uffici ha superato il 40%<sup>63</sup>.

**96.** L'esistenza di analisi di questo tipo dimostra, senza dubbio alcuno, la consapevolezza della società circa l'esistenza di problematiche sulle inesitate, che avrebbe dovuto determinare da parte di Poste l'adozione di adeguate misure correttive: pur essendo in possesso di efficaci strumenti informatici, in grado di rilevare, con geolocalizzazione e precisione al secondo, il lancio simultaneo della stampa di plurimi avvisi di mancato recapito (anche superiori a n. 20 nello stesso istante) Poste si è limitata ad inviare mere lettere di richiamo ai responsabili dei vari uffici, con invito a osservare la regolarità delle procedure.

**97.** Dalla corrispondenza interna emerge, inoltre, la preoccupazione di Poste per alcune situazioni di *“forte difficoltà lato recapito”*, spesso oggetto di articoli sulla stampa locale. In una mail di luglio 2019 viene segnalata la presenza di disservizi sul recapito delle raccomandate con evidenziazione esplicita della problematica concernente il rilascio dell'avviso di giacenza senza il tentativo di recapito: *“Il Sindaco di San Salvo, che si è rivolta anche alla Presidente, lamenta ritardi nella consegna di raccomandate e lettere. Sull'argomento sono usciti Il Centro e altre testate online, gli articoli sono in allegato. Sembra inoltre che gli avvisi di giacenza vengano lasciati nelle cassette anche quando il cliente è in casa. Vi chiediamo di relazionarci sul*

---

<sup>62</sup> Cfr. *slides* n. 5 del **doc. n. 137** dell'indice del fascicolo. Tali dati risultano confermati anche dalle informazioni fornite da Poste in data 23 giugno 2020 dove si evidenzia l'esistenza di un incremento della percentuale delle inesitate negli anni 2019 e 2020 rispetto agli anni precedenti.

<sup>63</sup> Ad esempio presso l'ufficio di recapito di Sant'Angelo Lodigiano nel mese di agosto 2019 si registra una percentuale di inesitate del 43,1%. Nel mese di gennaio 2019 sono state rilevate le seguenti percentuali: Nord est Grado Monfalcone 42,6%; Pordenone 40%, Chieri 40,9%, Bargagi 41,4%; Genova recapito Catalani 44,4%; Genova recapito Pra 46,3% Genova recapito Val Bisagno 49,1% Acireale recapito 44,5%. Nel mese di luglio 2019, sempre a titolo esemplificativo si registrano le seguenti percentuali di inesitate: Pontassieve 42,6%; Cascina 43,2%; Santangelo 41%; Cesano Maderno 43%; Gorgonzola 45,3%; Vimercate 47%; Bardolino 44,3%; Genova recapito Val Bisagno 51%; Genova Val Polcevera 50%. Cfr. il documento denominato *“Inesitate gennaio, luglio, agosto sett. Ottobre”* **doc. n. 138** dell'indice del fascicolo.

caso, evidenziando nel dettaglio la attuale situazione su tutto il territorio comunale. Considerati anche gli interlocutori coinvolti (sindaco e nostra Presidente), vi chiediamo di fornirci informazioni più complete possibili”.

**98.** Inoltre, in una *email* interna, Poste evidenzia, a fronte di segnalazioni di disservizi, l'utilità di dar risposta pur con poche informazioni: “*Ho trovato in Console Web questi 6 invii (...) potrebbe essere uno di questi l'invio interessato dal mancato tentativo di recapito (destinatario in casa). Magari sentite i ptl cosa dicono. Provate comunque a buttarmi giù una risposta, anche se abbiamo poche informazioni a riguardo*”<sup>64</sup>.

**99.** Dai documenti agli atti emerge che, a fronte della piena consapevolezza di Poste in ordine alla gravità ed entità del fenomeno, i provvedimenti adottati dalla stessa sono consistiti, come detto, nella mera sensibilizzazione degli operatori a porre “*la massima attenzione durante l'espletamento del servizio*”.<sup>65</sup> Inoltre, non è di fatto consentita ai consumatori che, sebbene presenti nel proprio domicilio, ricevono l'avviso di giacenza, la possibilità di contestare il disservizio, come emerge dal contenuto della lettera di riscontro inviata ad un denunciante che afferma: “*... dobbiamo far presente che a posteriori, diventa per noi impossibile contestare un diverso errato comportamento dell'operatore in presenza di prove documentali regolari*”<sup>66</sup>.

**100.** A riprova di quanto sopra, dai documenti dove figurano *report* derivanti dalle attività di controllo sulle procedure attuate a livello locale che si concludono con punteggi su vari aspetti, tra i quali le “*Inesitate*”, emerge che dai controlli effettuati il 15 ottobre 2019 in alcuni casi, ad esempio Macerata, risultava essere stata fatta una analisi sui recapiti non tentati da parte dei portalettere, venendone in rilievo un numero significativo; di ciò è stata informata la responsabile locale per il ripristino della procedura corretta<sup>67</sup>.

**101.** Tali evidenze, come il persistere delle condotte, testimoniano l'inefficacia delle procedure di controllo che Poste sostiene di aver implementato sul rispetto dei tempi di consegna oltre che sull'effettivo espletamento del tentativo di recapito da parte del portalettere.

**102.** L'assenza di adeguate reazioni alla diffusione del fenomeno viene ulteriormente confermata dal fatto che, ad oggi, nella formazione dei portalettere non vi è uno specifico *focus* sul dovere del portalettere di effettuare il tentativo di consegna suonando al destinatario<sup>68</sup>, e che la necessità

---

<sup>64</sup> Cfr. **doc. n. 87** dell'indice del fascicolo.

<sup>65</sup> Cfr. **doc. n. 64** dell'indice del fascicolo.

<sup>66</sup> Cfr. il riscontro inviato da Poste ad una segnalazione del 28 gennaio 2020, **doc. n. 279** dell'indice del fascicolo.

<sup>67</sup> Cfr. **doc. n. 94** dell'indice del fascicolo.

<sup>68</sup> Cfr. docc. nn. da **71 a 77** dell'indice del fascicolo.

dell'espletamento da parte del postino del tentativo di recapito non è oggetto di uno specifico *focus* nel palmare utilizzato dal portalettere durante la consegna della posta (c.d. gita). Il terminale, infatti, non contiene schermate specifiche finalizzate ad allarmare il postino in merito alla assoluta necessità di verificare la presenza o meno del destinatario in casa suonando il citofono o il campanello prima della stampa dell'avviso di giacenza<sup>69</sup>.

**103.** In ultimo, la stessa AGCOM ha evidenziato, nel proprio parere, sulla base delle sole segnalazioni a suo tempo ricevute, l'esistenza delle criticità riscontrate ritenendo opportuno, anche in assenza di un procedimento sanzionatorio, di dover richiamare Poste ad un'attenta vigilanza sulle modalità operative da seguire nel tentativo di recapito delle raccomandate.

**104.** Le evidenze agli atti confermano, pertanto, quanto ipotizzato in avvio in merito all'ingannevolezza, in violazione degli artt. 20 e 21 del Codice del Consumo, dei *claim* utilizzati nei messaggi che enfatizzano determinate caratteristiche del servizio di "*recapito delle raccomandate*" quali i tempi, le modalità e la velocità di consegna, non rispettate nella concreta erogazione del servizio. La documentazione agli atti, considerata nel suo complesso testimonia, infatti, che diversamente da quanto pubblicizzato, il tentativo di recapito non viene sempre esperito, con la tempistica e la certezza enfatizzate nel messaggio.

**105.** Quanto alla contrarietà alla diligenza professionale non si riscontra da parte di Poste, che risulta consapevole della problematica dei mancati tentativi di recapito, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista ed alle caratteristiche dell'attività svolta, nella misura in cui, in conseguenza della condotta, come testimoniato dagli stessi reclami, il destinatario che voglia entrare in possesso del plico è costretto ad esperire le procedure alternative previste da Poste, a seconda della tipologia di invio raccomandato, con uno slittamento dei tempi di consegna pubblicizzati, e con un dispendio di tempo ed energie che non sarebbe necessario qualora il tentativo di consegna venisse effettuato. Si consideri inoltre che, come emerge dalle risultanze istruttorie, con riferimento alle notifiche degli atti giudiziari affidate al servizio postale, la loro non corretta e tempestiva esecuzione compromette lo svolgimento di processi già fissati implicandone il rinvio con conseguente allungamento dei tempi di trattazione e prescrizione dei reati (v. *supra*, punto 34).

**106.** Con riferimento alla condotta *sub b)*, i messaggi pubblicitari diffusi sul sito *internet* di Poste, tramite mail, volantini e *post sui social network* volti a

---

<sup>69</sup> Cfr. verbale di accertamento ispettivo del 26 novembre 2019, **doc. n. 10** dell'indice del fascicolo.

promuovere il servizio di ritiro digitale delle raccomandate sono caratterizzati da *claims* principali quali “*Ti è arrivata una raccomandata e sei in vacanza? Nessun Problema c’è ritiro digitale*” ovvero “*Ritiro Digitale è il servizio di Poste Italiane per ritirare online le raccomandate\* che ti sono arrivate quando non eri in casa*” nonché “*Diresti mai che sto ritirando una raccomandata? Con ritiro digitale potrai ritirare le tue raccomandate comodamente online, ovunque ti trovi quando vuoi anche dal divano*” che inducono i consumatori a ritenere di poter ritirare *online* qualsiasi tipologia di raccomandata loro indirizzata senza limitazioni.

**107.** In realtà, secondo quanto emerge dalle risultanze istruttorie, il servizio di ritiro digitale delle raccomandate consente all’utente destinatario sottoscrittore del servizio considerato di ritirare *online* le raccomandate a condizione che il mittente abbia attivato la relativa funzionalità. Inoltre, come emerge dalla documentazione contrattuale, il servizio non è disponibile per invii non originati elettronicamente<sup>70</sup>.

**108.** I messaggi pubblicitari volti a promuovere il servizio diffusi tramite il sito *internet* di Poste e tramite post su *Facebook*, a fronte dei suddetti *claim*, non contengono indicazioni in merito all’esistenza di tali limitazioni, mentre le *Direct Mailing*<sup>71</sup>, i *flyer* distribuiti dai portalettere presso le abitazioni e negli uffici postali, le locandine e le Ricevute A5, riportano le limitazioni in note poste in fondo alla pagina o sul retro dei volantini, con caratteri minuscoli o di piccole dimensioni.

**109.** In proposito, va rilevato che la possibilità di utilizzare il servizio solo a condizione che il mittente abbia attivato la relativa funzionalità e con esclusione degli invii non digitali si configura come un limite all’utilizzo del servizio e, come tale, deve essere chiaramente segnalata nel messaggio principale e non essere relegata in note di difficile lettura o nella documentazione contrattuale, in particolare se, come nella fattispecie, essi sono stati rassicurati, mediante l’enfasi posta nei suddetti *claim*, circa la possibilità di ritirare *online* qualsiasi tipologia di raccomandata. Tali limitazioni incidono sulle condizioni di fruizione del servizio e, pertanto, costituiscono caratteristiche rilevanti per le scelte economiche dei consumatori.

**110.** Va sottolineato che tale omissione informativa è da ritenersi certamente significativa in quanto direttamente incidente su un aspetto del servizio – la possibilità di scaricare *online* le raccomandate – che il professionista ha

---

<sup>70</sup> “Condizioni Generali del Servizio di Ritiro Digitale”, art. 2, c. 1, **doc. n. 3** dell’indice del fascicolo.

<sup>71</sup> Cfr. all. 1 al doc. n. 222 dell’indice del fascicolo.

autonomamente deciso di pubblicizzare come aspetto caratterizzante e peculiare della propria proposta commerciale e che, proprio in virtù di tale scelta, deve essere presentato ai consumatori nella sua completezza, non sottacendone gli eventuali vincoli e limitazioni.

**111.** La condotta *sub b)* integra, pertanto, una violazione dell'art. 22 del Codice del Consumo nella misura in cui i messaggi pubblicitari volti a promuovere il servizio di "Ritiro Digitale" omettono o presentano in modo oscuro, incomprensibile, ambiguo o intempestivo informazioni rilevanti in merito alla esistenza di limitazioni per la fruizione del servizio, idonee ad incidere in misura apprezzabile sul comportamento economico del consumatore medio facendogli assumere una decisione che non avrebbe altrimenti assunto. Difatti, il consumatore che decida di attivare il Servizio di Ritiro Digitale si potrebbe trovare, non essendo stato adeguatamente informato sull'esistenza delle limitazioni, nella condizione di non poterlo affatto utilizzare, o di poterlo utilizzare in misura molto limitata, in quanto il servizio è fruibile solo a determinate condizioni.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**112.** Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**113.** In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

**114.** Con riguardo alla gravità della violazione, si ritiene che la fattispecie in esame sia connotata da caratteri di estrema gravità per i consumatori, che giustificerebbero l'irrogazione di una sanzione più alta rispetto al massimo consentito. Al riguardo si considera, in particolare, la dimensione economica del professionista, che rappresenta il principale operatore attivo nell'erogazione dei servizi postali, con un fatturato consolidato di mercato da corrispondenza, pacchi e simili pari a 3,492 miliardi di euro, il tipo di prodotto sul quale incide la pratica commerciale scorretta, rientrante in parte nel servizio postale universale, la pluralità di condotte che realizzano la pratica,

l'ampiezza di diffusione della stessa. Si tiene conto anche del margine operativo lordo dell'attività relativa alle raccomandate, stimabile nel 2019 in circa 42 milioni di euro<sup>72</sup>.

Sempre in relazione alla gravità della violazione, oltre ai gravissimi danni arrecati, attraverso le condotte sopra descritte, ai consumatori, rilevano, altresì, i gravissimi danni arrecati al sistema giustizia.

All'uopo, è utile richiamare la relazione annuale del Presidente della Corte d'appello di Roma per l'inaugurazione dell'Anno Giudiziario 2017, nella quale ha evidenziato che *“Le notificazioni rappresentano uno snodo critico in particolare per il processo penale, dal momento che la non corretta e intempestiva esecuzione compromette lo svolgimento di processi già fissati implicandone il rinvio con conseguente allungamento dei tempi di trattazione con la conseguente prescrizione dei reati. Il fenomeno è soprattutto evidente nelle notifiche affidate al servizio postale, che si completa soltanto con la restituzione dell'avviso di ricevimento del plico all'Ufficio Giudiziario. Restituzione che avviene in tempi non prevedibili”*<sup>73</sup>.

Le stesse criticità sono poi state richiamate nell'analoga Relazione annuale relativa all'anno 2020: *“Le prescrizioni si sono accumulate in passato per via dell'arretrato che allunga i tempi di definizione, ma anche in alcuni casi dal notevole ritardo nell'arrivo del fascicolo in Corte dopo la proposizione dell'atto di appello, cui si è aggiunto talvolta quello conseguente ai tempi e ai differimenti necessari per l'instaurazione del rapporto processuale, spesso compromesso da vizi di notifica ... sono, peraltro raddoppiate le notifiche necessarie ed il procedimento, a causa dei ritardi nelle notifiche stesse, ha registrato una pendenza ancor più lunga”*<sup>74</sup>.

**115.** Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere a decorrere almeno dal gennaio 2018<sup>75</sup> e che la stessa è tuttora in corso<sup>76</sup>.

**116.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Poste Italiane S.p.A. nella

---

<sup>72</sup> Per la stima si è tenuto conto del valore dei ricavi della unità di *business* Corrispondenza, pacchi e distribuzione, pari a 8,215 miliardi di euro (comprensivi dell'attività di mercato e interna), e dei relativi costi totali pari a 8,562 miliardi euro, di cui 724 milioni di euro costituiti da ammortamenti. Il margine operativo lordo dell'unità di *business* è pari allora a 377 milioni di euro, corrispondenti al 4,6% dei ricavi. Applicando il medesimo valore ai ricavi da posta descritta, pari a 954 milioni di euro, si ottiene un MOL pari a circa 42 milioni di euro.

<sup>73</sup> Cfr. Relazione del Presidente della Corte di Appello di Roma per l'inaugurazione dell'anno giudiziario 2017.

<sup>74</sup> Cfr. Relazione del Presidente della Corte di Appello di Roma per l'inaugurazione dell'anno giudiziario 2020, pag. 77 e 105.

<sup>75</sup> Cfr. doc. n. 156 dell'indice del fascicolo.

<sup>76</sup> Cfr. doc. nn. 323 e 325 dell'indice del fascicolo.

misura massima consentita di 5.000.000 €(cinquemilioni di euro).

Al riguardo, giova osservare che, in considerazione dell'estrema gravità della pratica e dei notevolissimi danni arrecati ai consumatori (nonché al sistema giustizia), anche in relazione al fatturato specifico generato da Poste nel solo anno 2019, la sanzione, seppure irrogata nel massimo edittale, non è deterrente.

D'altro canto, si osserva che, allo stato, non è stata ancora recepita nell'ordinamento nazionale la Direttiva 2019/2161/UE che fissa ad almeno il 4% del fatturato annuo del Professionista nello Stato Membro interessato, il massimo edittale della sanzione irrogabile.

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea, mediante le condotte *sub a) e b)*, a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione ai servizi di recapito e di ritiro digitale delle raccomandate;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettere a) e b), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Poste Italiane S.p.A., consistente nella promozione di caratteristiche del *servizio di recapito delle raccomandate* che non trovano riscontro nel servizio effettivamente erogato e nell'aver pubblicizzato il servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* omettendo di indicare nei messaggi l'esistenza di limitazioni per la fruibilità del servizio di Ritiro Digitale, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Poste Italiane S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 €(cinquemilioni di euro);

c) che il professionista comunichi all'Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

La sanzione amministrativa irrogata deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando i codici tributo indicati nell'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997.

Il pagamento deve essere effettuato telematicamente con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet www.agenziaentrate.gov.it*.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'art. 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio della documentazione attestante il versamento effettuato.

## DISPONE

a) che Poste Italiane S.p.A. pubblichi, a sua cura e spese, il dispositivo del presente provvedimento ai sensi dell'art. 27, comma 8, del Codice del Consumo, secondo le seguenti modalità:

- 1) il testo del dispositivo è quello riportato in allegato al presente provvedimento;
- 2) il dispositivo dovrà essere pubblicato per 3 giorni consecutivi, entro centoventi giorni dall'avvenuta notificazione del presente provvedimento, su tre quotidiani nazionali;
- 3) la pubblicazione dovrà ricalcare *in toto* impostazione, struttura e aspetto di quanto riportato in allegato; i caratteri del testo dovranno essere doppi rispetto all'ordinario e le modalità di scrittura, di stampa e di diffusione non dovranno

essere tali da vanificare gli effetti della pubblicazione; in particolare, nella pagina di pubblicazione del dispositivo, così come nelle restanti pagine, non dovranno essere riportati messaggi che si pongano in contrasto con il contenuto del dispositivo o che comunque tendano ad attenuarne la portata e il significato;

b) che la pubblicazione del dispositivo dovrà essere preceduta dalla comunicazione all'Autorità della data in cui la stessa avrà luogo e dovrà essere seguita, entro tre giorni, dall'invio all'Autorità di una esemplare in originale di tale pubblicazione contenente il dispositivo pubblicato.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, in caso di inottemperanza al provvedimento, l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'art. 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199, entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Filippo Arena*

IL PRESIDENTE

*Roberto Rustichelli*



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

**PS11563 POSTE ITALIANE - MANCATA CONSEGNA  
RACCOMANDATE**

Allegato al Provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dell’8 settembre 2020 in materia di pratiche commerciali scorrette ai sensi dell’art. 27, comma 8, del Codice del Consumo.

L’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato nella sua adunanza dell’8 settembre 2020 ha deliberato quanto segue:

- a) che la pratica commerciale posta in essere dalla società Poste Italiane S.p.A., consistente nella promozione di caratteristiche del *servizio di recapito delle raccomandate* che non trovano riscontro nel servizio effettivamente erogato e nell’aver pubblicizzato il servizio di *Ritiro Digitale delle raccomandate* omettendo di indicare nei messaggi l’esistenza di limitazioni per la fruibilità del servizio di Ritiro Digitale, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società Poste Italiane S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 5.000.000 €(cinquemilioni di euro);
- c) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di novanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).