

DELIBERA N. 117/22/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DI AMAZON ITALIA TRANSPORT S.R.L. (COD. FISC.: 09598330968) PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA DIRETTIVA GENERALE PER L'ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI DI CUI ALLA DELIBERA N. 413/14/CONS (CONT. N. 12/21/DSP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 13 aprile 2022;

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”* (di seguito anche legge n. 689/1981), come modificata dal decreto legislativo 30 dicembre 1999, n. 507;

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 propria 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 dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/CONS;

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

VISTA la propria delibera n. 697/20/CONS, del 28 dicembre 2020, recante “*Modifiche ed integrazioni al regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni di cui all’allegato A alla delibera n. 410/14/CONS*” (di seguito denominato *Regolamento sanzioni*);

VISTA la propria delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” (in seguito anche “*Direttiva*”) e, in particolare: l’art. 2, comma 4, lett. a); l’art. 7, comma 2; l’art. 8, comma 3, lett. f) e g); l’art. 8, comma 1, comma 3 lett. e), comma 5;

VISTA la propria delibera n. 129/15/CONS, dell’11 marzo 2015, recante “*Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico di servizi postali*”;

VISTA la propria 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, in particolare, l’Allegato A;

VISTA la propria delibera n. 383/17/CONS, del 24 ottobre 2017, recante “*Adozione del Regolamento recante la disciplina dell’accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33*”;

VISTO l’atto di contestazione n. 12/21/DSP, del 30 settembre 2021, notificato ad Amazon Italia Transport s.r.l. (di seguito, AIT o la Società) in data 11 ottobre 2021, con il quale sono state contestate tre violazioni della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” di cui alla delibera n. 413/14/CONS (Allegato A). E segnatamente:

- dell’art. 2, comma 4, lett. a);
- dell’art. 7, comma 2, e dell’art. 8, comma 3 lett. f) e g);
- del combinato disposto di cui all’art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5;

VISTA la nota del 25 ottobre 2021 con la quale AIT ha chiesto agli Uffici la trasmissione della relazione sull’attività preistruttoria del 21 luglio 2021 ed un nuovo termine “- *ex art. 18 della legge n. 689/1981 e art. 9 del Regolamento di cui alla delibera AGCom n. 410/14/CONS e ss. mm. ii. - per il deposito delle memorie e degli scritti difensivi procedurali, decorrente dalla data in cui verranno messi a disposizione gli elementi imprescindibili per un corretto inquadramento delle contestazioni . . .*” ;

VISTA la nota del 29 ottobre 2021 con la quale è stata trasmessa la relazione preistruttoria del 21 luglio 2021, ove – tra l’altro – si precisa che “. . . *al fine di consentire il pieno esercizio di difesa, il termine per il deposito degli scritti difensivi, di cui all’art. 9 del Regolamento adottato con delibera n. 410/14/CONS e ss.mm.ii. . . .*”, decorre dalla data della ricezione della stessa;

VISTA la determina n. 48/21/DSP recante “*Sostituzione del responsabile del procedimento di cui alla contestazione n. 12/21/DSP nei confronti della società Amazon Italia Trasporti s.r.l.*”;

VISTA la memoria della Società del 30 novembre 2021, nella quale si richiede un’audizione ed una precisazione dei termini procedurali;

VISTO il verbale dell’audizione del 3 dicembre 2021 nel quale “*Con riferimento alla richiesta di precisazione sulla decorrenza dei termini procedurali fatta nella memoria del 29 novembre u. s. . . . , l’Autorità precisa che, ai fini della decorrenza dei termini, ivi inclusi quelli relativi alla facoltà del beneficio del pagamento in misura ridotta, ai sensi dell’art. 16 della Legge n. 689/1981, va considerata la data di trasmissione della relazione sull’attività preistruttoria, vale a dire il 29 ottobre 2021*”;

VISTA l’istanza della Società del 16 dicembre 2021 di intervento in autotutela;

VISTA la nota del 29 dicembre 2021 con la quale la AIT ha comunicato di essersi avvalsa, ai sensi dell’art. 16 della Legge n. 689/1981, del pagamento in misura ridotta, pari al doppio del minimo della sanzione edittale di cui all’art. 21, comma 7, del decreto legislativo n. 261/1999 per un importo di complessivi euro 20.000, in relazione a due delle tre violazioni contestate e precisamente in relazione alla violazione dell’art. 2, comma 4, lett. a) – per un importo di euro 10.000 – ed in relazione alla violazione dell’art. 7, comma 2, e dell’art. 8, comma 3 lett. f) e g) – per un importo di euro 10.000 – della “*Direttiva Generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

VISTA la nota del 20 gennaio 2022 con la quale la Società ha trasmesso lo schema della “*Carta dei servizi*”;

VISTA la richiesta di parere della Direzione servizi postali al Servizio Giuridico del 14 febbraio 2022 ai sensi dell’articolo 7, comma 5, del Regolamento sanzioni;

VISTO il parere del Servizio Giuridico dell’8 marzo 2022;

PRESO ATTO che AIT si è avvalsa, ai sensi dell’art. 16 della Legge n. 689/1981, del pagamento in misura ridotta della sanzione edittale per due delle tre violazioni contestate e precisamente per la violazione dell’art. 2, comma 4, lett. a), e per la violazione dell’art. 7, comma 2, e dell’art. 8, comma 3, lett. f) e g), così determinando l’estinzione del procedimento di cui alla contestazione n. 12/21/DSP per le due su menzionate violazioni e non anche per la violazione delle disposizioni di cui al combinato disposto dell’articolo 8, comma 1, comma 3, lett. e), e comma 5, della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

VISTA la nota del 10 marzo 2022 con cui gli Uffici hanno comunicato ad AIT, ai sensi dell’articolo 7, comma 5, del Regolamento sanzioni la sospensione dei termini procedurali, ai fini dello svolgimento di un approfondimento istruttorio, e la conseguente proroga di 20 giorni dei termini di conclusione del procedimento;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. L'attività preistruttoria e la contestazione

Dalle attività di vigilanza per la verifica del rispetto della “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” è emerso che sul sito *web* di Amazon Italia Transport S.r.l., titolare di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali, all'atto della verifica non erano disponibili nei confronti degli utenti le seguenti informazioni previste dalla Direttiva, relative:

- alla carta dei servizi in quanto non direttamente disponibile sul sito né disponibile attraverso un link;
- al formulario per presentare reclamo per il disservizio postale, al formulario per presentare eventuale domanda di conciliazione e al formulario per la risoluzione delle controversie dinnanzi all'Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;
- ad uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio;
- ai riferimenti di servizi gratuiti per assistenza clienti.

In considerazione della mancanza di tali dati sul sito *web*, con atto di contestazione n. 12/21/DSP, del 30 settembre 2021, notificato l'11 ottobre 2021, sono state contestate alla stessa Società le seguenti tre violazioni:

1. art. 2, comma 4, lett. a), a norma del quale “*I fornitori di servizi postali: rendono disponibile all'utente copia delle carte dei servizi presso tutti i locali, includono nelle condizioni generali di contratto un richiamo alle carte dei servizi, comunicano il link e il sito web in cui esse sono pubblicate*”;
2. art. 7, comma 2, il quale prevede che “*Sul sito web, nonché nei locali dei fornitori di servizi postali o dei soggetti di cui si avvalgono sono pubblicate le modalità per poter presentare ai medesimi fornitori reclami, segnalazioni, istanze per le procedure di conciliazione, con l'indirizzo della sede presso cui indirizzarli, nonché il numero telefonico, di fax e l'indirizzo di posta elettronica.*” e art. 8, comma 3, lett. f) e g), che prescrive per i fornitori dei servizi postali di rendere “*disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono:*” . . .
 - f) “*il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale e il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n.184/13/CONS*”;
 - g) “*uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio*”;

3. combinato disposto dell'art. 8, comma 1, ai sensi del quale *“I fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza, adeguato alle esigenze degli utenti, per segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi forniti, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione. Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica. Il numero telefonico e l'indirizzo email di assistenza clienti sono indicati nel sito web del fornitore, nella carta dei servizi, nonché nei contratti e nella documentazione di fatturazione, laddove previste”*; comma 3, lett. e), che prescrive per i fornitori dei servizi postali di rendere *“disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono:”* *“i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti*; comma 5, a norma del quale *“La comunicazione pubblicitaria può rinviare a servizi di assistenza clienti che comunichino all'utente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio nelle modalità da quest'ultimo richieste”*.

Con nota del 29 dicembre 2021 la Società ha comunicato di essersi avvalsa, ai sensi dell'art. 16 della Legge n. 689/1981, del pagamento in misura ridotta della sanzione edittale per sole due delle tre violazioni contestate e precisamente: per la violazione dell'art. 2, comma 4, lett. a) e per la violazione dell'art. 7, comma 2, e dell'art. 8, comma 3 lett. f) e g) della *“Direttiva Generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*.

L'avvalimento di tale facoltà ha determinato, conseguentemente, l'estinzione del procedimento di cui alla contestazione n. 12/21/DSP per le due su menzionate violazioni e non anche per la violazione delle disposizioni di cui al combinato disposto dell'articolo 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*.

2. Posizione difensiva di AIT

Preliminarmente la Società lamenta la presenza di vizi istruttori nel procedimento.

Al riguardo AIT eccepisce che nella contestazione notificata non sia stata allegata la relazione preistruttoria e che solo a seguito di specifica richiesta la Direzione ha provveduto a trasmettere la relazione in data 29 ottobre 2021 confermando, nella propria nota di riscontro, che solo da tale data sarebbe decorso il termine per il deposito delle memorie procedurali *ex art. 9 del “Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni di cui alla delibera n. 410/14/CONS e ss.mm.ii”*. Al contempo, tale nota di riscontro non chiariva se la posticipazione dei termini procedurali fosse da intendersi riferita anche al termine per eventualmente avvalersi del beneficio del pagamento in misura ridotta *ex art. 16 Legge n. 689/1981*.

Con riferimento alla contestazione della violazione delle disposizioni di cui al combinato disposto di cui all'articolo 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi", relative alla mancata indicazione sul sito *web* di un recapito telefonico gratuito per l'assistenza clienti, per le quali la Società non si è avvalsa del pagamento in misura ridotta della sanzione edittale, *ex art.* 16 della Legge n. 689/1981, la posizione della Società, alla luce della produzione delle memorie presentate, oltre che illustrata nell'audizione del 3 dicembre 2021, si articola come segue.

La Società sostiene che il sito *web* prevede una procedura agevole che determina la chiamata gratuita all'utente da parte di Amazon in tempi molto brevi e che, dunque, consente di accedere al canale di assistenza telefonica in modo gratuito oltre che efficace, immediato e protetto da frodi. Sul punto la Società rileva altresì come le previsioni rilevanti della Direttiva Generale vadano interpretate conformemente alle decisioni con cui la Corte di Giustizia ha stabilito che ogni mezzo di comunicazione idoneo a soddisfare i criteri di una comunicazione diretta ed efficace può adeguatamente soddisfare l'obiettivo di tutela degli utenti (sentenza del 10 luglio 2019, C-649/17).

In particolare, nel caso in cui i clienti abbiano bisogno di assistenza, possono cliccare sul pulsante "Servizio Clienti" sulla pagina web di Amazon, selezionare l'ordine, tracciarne lo stato di consegna e richiedere di essere contattati da Amazon per risolvere il problema segnalato tramite:

- (a) contatto telefonico (il cosiddetto *Click-to-Call*),
- (b) e-mail, oppure
- (c) chat.

Secondo AIT, la procedura complessiva per contattare il servizio clienti può essere completata in meno di un minuto ed il contatto telefonico è possibile in ogni momento; esso è gratuito ed è raggiungibile dall'area personale di ciascun cliente su Amazon.it in pochi passaggi.

Queste modalità, sostiene la Società, si sono dimostrate più affidabili rispetto al cd. numero verde in termini di sicurezza e velocità di risoluzione dei problemi segnalati: i mezzi telefonici e di posta elettronica più tradizionali non sono, infatti, idonei a prevenire i rischi di frode derivanti dalla impossibilità di svolgere una precisa identificazione della persona che contatta l'Operatore.

Pertanto, appare evidente che le modalità adottate da Amazon per offrire assistenza ai clienti siano anche maggiormente tutelanti ed efficaci rispetto a quelle previste dalla Direttiva Generale.

La Società, inoltre, alla luce dei vizi istruttori e di merito lamentati, chiede all'Autorità di disporre la revoca della Contestazione, in applicazione di quanto previsto dall'art. 21-*quinquies* della legge n. 241/1990 e "nella denegata ipotesi in cui AGCom non procedesse alla revoca dell'atto adottato, rimarrebbe comunque la possibilità, per l'amministrazione, di avvalersi dell'istituto dell'annullamento d'ufficio" *ex art.* 21-*nonies*.

In particolare, l'art. 21-*novies* della legge n. 241/1990, richiede la verifica di alcuni presupposti essenziali che, nella fattispecie in esame, conduce nella direzione dell'annullamento in autotutela in considerazione:

- dell'illegittimità del provvedimento (per contrarietà alla legge o per eccesso di potere o incompetenza);
- dell'esistenza di ragioni di interesse pubblico all'annullamento;
- del termine ragionevole (non superiore a 18 mesi).

Rispetto a ciò, la Società rileva che nel procedimento in discussione:

- *“la Contestazione è stata adottata poco più di due mesi fa;*
- *non esistono situazioni consolidate a beneficio di terzi;*
- *non si potrebbe in alcun modo creare un danno a terzi, che sono comunque tutelati dal sostanziale rispetto, da parte di AIT, sia delle norme di settore riferite ai servizi di consegna dei pacchi sia della normativa consumeristica;*
- *non si ravvisa alcuna possibilità di individuare un legittimo affidamento che i terzi (soggetti pubblici o privati) possano aver maturato sulla base del provvedimento illegittimamente adottato;*
- *infine, non è emerso alcun interesse né allarme sociale rispetto alle presunte esigenze di tutela del consumatore che la Contestazione vorrebbe perseguire, come dimostrato dalla semplice constatazione che l'Autorità non ha evidenziato la presenza di alcuna segnalazione in merito da parte degli utenti/consumatori e che, al contrario, è stata più volte riconosciuta l'efficienza e sicurezza dei sistemi di customer care adottati dalla Società”.*

Alla luce di tutto quanto sopra, la Società chiede di archiviare il procedimento per insussistenza di qualsivoglia violazione delle disposizioni della Direttiva Generale; in subordine, disporre in autotutela la revoca o l'annullamento d'ufficio della Contestazione ex art. 21 della Legge n. 241/1990.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni della Società non possono essere accolte.

In primis si fa presente che l'accettazione del pagamento in misura ridotta determina - tra l'altro - anche il superamento dei presunti vizi istruttori lamentati dalla Società.

Con riferimento al merito della contestazione si osserva che la previsione della fornitura di un servizio gratuito di assistenza telefonica è finalizzato a far ottenere all'utenza quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato, che devono, in ogni caso, risultare dal sito *web* e che, pertanto, l'assenza dell'indicazione di un numero telefonico gratuito costituisce un ostacolo e un aggravio per l'utenza che necessita di informazioni sul servizio, in quanto condiziona l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto che non sono di fatto disponibili su canali alternativi.

La circostanza che sul sito *web* della AIT sia presente un contatto telematico che consente all'utente di chiedere di essere contattato telefonicamente senza spese a suo carico per ricevere assistenza, non può essere considerata una modalità equipollente alla chiamata diretta gratuita fatta dall'utente al numero messo a disposizione sul sito *web* in quanto, mentre il canale telefonico è sicuramente di utilizzazione generale, non altrettanto può dirsi del canale telematico.

Non è opinabile, infatti, che la Società offra i propri servizi ad una clientela assolutamente eterogenea e non "omogenea": anche l'utenza poco esperta sotto il profilo tecnologico si avvale dell'*e-commerce*, ragion per cui tutti gli utenti devono essere messi in grado di fruire di un servizio gratuito di assistenza clienti, agevolmente accessibile anche se non particolarmente evoluto sotto il profilo tecnologico, senza tenere conto poi che il canale telefonico potrebbe essere l'unico concretamente disponibile.

Tra l'altro, si rappresenta che nelle motivazioni della delibera n. 413/14/CONS, con riferimento all'assistenza gratuita, si legge che *"Attraverso il servizio di assistenza si garantisce il fondamentale diritto degli utenti ad avere informazioni sui servizi e sulle tutele per essi previste: è evidente allora che l'accesso a questo servizio debba essere garantito nel modo più ampio, consentendo all'utente di utilizzare modalità sia telematiche che telefoniche.* Del resto, richiamando nuovamente le disposizioni della direttiva del 27 gennaio 1994 *"la piena informazione degli utenti" deve essere assicurata nel modo più ampio non solo nei contenuti ma anche attraverso "l'attivazione di linee di comunicazioni telefoniche e telematiche"*.

In altre parole, nella Delibera si parla espressamente di modalità di assistenza telefonica.

Segnatamente, i canali previsti dalla Direttiva generale per fornire l'assistenza ai clienti sono due: quello telefonico e quello telematico. Come dispone, infatti, l'art. 8, comma 1, della Direttiva generale: *"I fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza, adeguato alle esigenze degli utenti, per segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi forniti, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione. Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica. Il numero telefonico e l'indirizzo email di assistenza clienti sono indicati nel sito web del fornitore, nella carta dei servizi, nonché nei contratti e nella documentazione di fatturazione, laddove previste."*

L'art. 8, comma 3, lett. e), della Direttiva, poi, tra le informazioni elencate – che devono essere rese disponibili sul *web* dal fornitore del servizio postale – annovera espressamente *"i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti"*, che, verosimilmente, si riferiscono ai due canali di assistenza previsti e menzionati dal succitato art. 8, comma 1, cioè quello telefonico e quello telematico.

Del resto, la gratuità del servizio di assistenza clienti, anche telefonico, risponde a principi di carattere generale applicabili ai servizi di pubblica utilità e ai servizi di preminente interesse generale come, appunto, il servizio postale (art. 1, comma 1, d.lgs. n. 261/1999).

Non sembra, dunque, che l'assistenza telematica possa ritenersi perfettamente fungibile con quella telefonica, considerando anche che esiste una categoria di utenti non digitali, che può ricorrere solo all'assistenza telefonica. Si evidenzia, inoltre, che non solo gli utenti privi di una connessione internet, ma anche quelli con una connessione internet possono, anzi devono, se lo preferiscono, poter ricorrere all'assistenza telefonica gratuita.

Ad ogni buon conto, si rende opportuno evidenziare che con sentenza n. 3767 del 3 aprile 2020, il TAR per il Lazio, sez. III, già si è pronunciato su tale orientamento confermando l'incolpazione all'Operatore, se pur riducendo l'importo della sanzione inflitta.

Per ciò che concerne l'istanza di revoca o annullamento d'ufficio in autotutela, si precisa che, relativamente alla revoca, essa è stata considerata non meritevole di accoglimento non essendosi riscontrata l'opportunità di una nuova valutazione della originaria situazione e quindi di una diversa valutazione dell'interesse pubblico in ragione dell'assenza di vizi di merito e della conferma di responsabilità di tutti gli estremi violativi in capo alla Società.

Altrettanta valutazione per l'istanza di annullamento d'ufficio: l'atto di contestazione n. 12/21DSP, oggetto di censure di legittimità da parte della Società, va considerato pienamente legittimo, privo dei lamentati vizi istruttori, così come del tutto assenti eventuali nuove ragioni di pubblico interesse all'annullamento.

VALUTATO che, pur in assenza sul sito *web* di AIT di un numero telefonico gratuito di assistenza agli utenti, è presente una procedura, c.d. "*Click to call*", che consente all'utente di accedere in modo gratuito all'assistenza telefonica cliccando sull'apposito tasto con cui può richiedere di essere chiamato al numero che ha indicato nel momento in cui ha registrato il proprio account;

CONSIDERATO che la procedura sopra descritta, c.d. "*Click to call*", non potendosi considerare una misura equivalente alla chiamata diretta gratuita fatta dall'utente al numero messo a disposizione sul sito *web* non risponde alla *ratio* della norma di agevolare indistintamente tutti gli utenti, giacché condiziona l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto che non sono di fatto disponibili;

CONSIDERATE le prescrizioni regolamentari sull'utilizzazione di modalità telefoniche con un numero indicato sul sito *web* per il servizio di assistenza, al fine di garantire il diritto di tutta l'utenza, anche di quella non digitale cioè poco esperta sotto il profilo tecnologico, ad avere informazioni sui servizi;

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento, per le motivazioni sopra espresse, sia stato violato da parte di AIT il combinato disposto di cui all'art. 8, comma 1, comma 3 lett. e), e comma 5, della "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*";

RITENUTO che la suddetta violazione è sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 7, del d.lgs. n. 261/1999, a norma del quale *“chiunque violi gli obblighi inerenti all'autorizzazione generale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro”*;

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

A) Gravità della violazione

Con riferimento alla gravità della violazione, prima di tutto, si considera che Amazon Italia Transport S.r.l. rappresenta uno dei più importanti operatori di settore collegato al mondo delle piattaforme di *e-commerce*.

Nello specifico, si ritiene che, sebbene la presenza della procedura c.d. *“Click to call”*, costituisca una circostanza meno lesiva per l'utenza, tuttavia va considerato, in uno con le argomentazioni suesposte, in concreto il contesto storico degli ultimi anni, caratterizzato dall'emergenza sanitaria pandemica, sicché l'assenza di un numero di assistenza gratuito reca un disvalore maggiore, anche tenuto conto del rilevante incremento della domanda del servizio offerto da AIT; la più ampia platea di soggetti potenzialmente lesi; il presumibile conseguente aumento di disservizi che comportano una esigenza maggiore di tutela tempestiva per gli utenti.

B) Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, si rileva che la Società, nell'ambito del presente procedimento sanzionatorio, non ha reso noto di aver intrapreso alcuna iniziativa specifica volta a eliminare o attenuare le conseguenze della violazione contestata e che l'adozione, nelle more del procedimento sanzionatorio, della carta dei servizi non rileva ai fini della graduazione della pena, in quanto elemento sopravvenuto rispetto alla consumazione della violazione e perciò non idonea ad integrare di per sé un'ipotesi di ravvedimento operoso.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che nei confronti della Società sono state già contestate violazioni concernenti gli obblighi in materia di servizi postali che hanno determinato un'ordinanza-ingiunzione o il pagamento in misura ridotta della sanzione edittale.

Inoltre, in ragione della sua importanza sul mercato, si presume dotata di una struttura, anche in termini di personale, e di un'organizzazione interna di controllo idonea a garantire il pieno rispetto del quadro normativo vigente.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche della Società, si ritiene che esse siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto.

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per la violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e), e comma 5, della "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*" nella misura di euro 50.000,00 (cinquantamila/00), ritenendola proporzionata ed adeguata rispetto alla gravità della condotta, alle qualità soggettive dell'agente, alle caratteristiche della violazione compiuta, in conformità agli ordinari criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981;

UDITA la relazione del Presidente;

ACCERTA

la violazione, da parte della Società Amazon Italia Transport S.r.l., con sede legale in Viale Monte Grappa n. 3/5 – 20124 Milano, Cod. Fisc. e P. IVA: 09598330968, degli obblighi inerenti all'autorizzazione in relazione alla condotta sopra descritta;

ORDINA

alla medesima Società di pagare la somma di euro 50.000,00 (cinquantamila/00), al netto di ogni altro onere accessorio eventualmente dovuto, quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

DIFFIDA

ai sensi dell'art. 21, comma 7-ter e quater, del d.lgs. 261/1999, e dell'art. 12 del "*Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*" approvato con delibera n. 129/15/CONS la medesima Società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione degli obblighi inerenti all'autorizzazione generale;

INGIUNGE

alla medesima Società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379, capo X, bilancio di previsione dello Stato o mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN IT5400100003245348010237900, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle*

comunicazioni con Delibera n. 117/22/CONS”, entro trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’articolo 27 della citata legge n. 689/81.

Entro il termine di dieci giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale o in copia autenticata a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “*Delibera n. 117/22/CONS*”.

Ai sensi dell’art. 135. comma 1, lett. b), del decreto legislativo del 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell’articolo 119 del medesimo decreto legislativo, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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 B alla delibera n. 697/20/CONS. L’istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione e bilancio.

La presente delibera è notificata alla Parte e pubblicata sul sito web dell’Autorità.

Roma, 13 aprile 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

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