



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 14/19/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE A MAIL POST PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CARTE DEI SERVIZI (DELIBERA N. 413/14/CONS) E DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI TITOLI ABILITATIVI (DELIBERA N. 129/15/CONS)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 22 gennaio 2019;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*” (di seguito denominata legge n. 689/1981);

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

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

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

VISTO il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*” come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l'art. 21, che designa l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell'art. 22 della direttiva 97/67/CE;

VISTA la delibera n. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 710/13/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”, adottata con delibera n. 413/14/CONS e, in particolare, l’art. 8, comma 1, a norma del quale “*I fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza, adeguato alle esigenze degli utenti, per segnalare disservizi [...]. Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente [...]*”; l’art. 8, comma 3, lettere e) che prevede che siano disponibili sul sito web dell’operatore “*i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti*” e l’art. 8, comma 5, che ribadisce che i servizi di assistenza devono comunicare “*a titolo gratuito*” agli utenti tutte le informazioni sui servizi resi;

VISTA la 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*” (di seguito, “*Regolamento per l’offerta di servizi postali*”);

VISTO, in particolare, l’articolo 5, comma 8, lett. e), del regolamento per l’offerta di servizi postali che prevede l’obbligo di dichiarare, in sede di rilascio del titolo, le sedi mandatarie, indicando altresì la loro “*denominazione, numero e ambito geografico di operatività*” e l’articolo 6, comma 3, lettera b), del medesimo regolamento che impone al titolare di comunicare ogni successiva variazione di quanto dichiarato; VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

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

VISTO l’atto di contestazione n. 28/18/DSP, notificato all’operatore postale Mail Post il 12 settembre 2018, e la relazione sull’attività preistruttoria del 6 luglio 2018 ad esso allegata;

VISTA la nota del 4 ottobre 2018, con cui la parte ha trasmesso le proprie memorie difensive;

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

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Dalle attività di vigilanza condotte dagli Uffici è emerso che l’operatore Mail Post, pur non avendo dichiarato al Ministero dello sviluppo economico (di seguito, MISE) alcuna sede mandataria e/operativa, ha stipulato contratti con esercizi commerciali per lo svolgimento - in nome e per conto del predetto operatore e con utilizzo di strumenti, marchi, loghi, modulistica e segni distintivi ad esso riconducibili -

di attività relativa alla fase di raccolta, nonché del servizio di giacenza per il ritiro degli invii postali e pacchi non recapitati.

Inoltre, da verifiche effettuate sul sito *web* di Mail Post, è emerso che il numero telefonico di assistenza clienti ivi indicato non è una numerazione gratuita.

Conseguentemente, all'operatore sono state contestate le seguenti violazioni sanzionabili ai sensi dell'articolo 21, comma 6, del d.lgs. n. 261/1999:

- violazione dell'articolo 8, commi 1, 3 *lett. e)* e 5 della "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi", per non aver indicato sul sito *web* e reso disponibile all'utenza un numero gratuito per l'assistenza telefonica;
- violazione dell'art. 5, comma 8, *lett. e)* e dell'art. 6, comma 3 *lett. b)* del "Regolamento per l'offerta di servizi postali", per aver omesso di dichiarare, o di comunicare successivamente, le proprie sedi operative e mandatarie non ottemperando agli obblighi previsti dal regolamento per l'offerta di servizi postali.

2. Deduzioni difensive

Con riguardo alla prima violazione contestata (numerazione del servizio di assistenza clienti non gratuito) Mail Post sottolinea come dal dettato normativo della Direttiva sulle carte dei servizi postali non si evinca con chiarezza l'obbligatorietà della numerazione gratuita. In particolare:

- il comma 1 dell'art. 3 nulla dice sull'obbligatorietà del servizio gratuito di assistenza telefonica;
- il successivo comma 3, *lett. e)* richiede agli operatori postali di indicare sul proprio sito *web* i servizi gratuiti di assistenza clienti, ma non prescrive l'obbligo di mettere a disposizione dell'utenza un canale telefonico gratuito;
- il comma 5 del medesimo articolo richiama servizi di assistenza che informino gratuitamente gli utenti delle condizioni di offerta dei servizi, ma non prescrive come obbligatoria una numerazione telefonica gratuita.

La Parte fa notare anche come la delibera n. 79/09/CONS, nel prescrivere una numerazione gratuita per l'assistenza degli utenti dei servizi di comunicazione elettronica, detti una normativa dal tenore letterario chiaro e inequivocabile, non suscettibile di diversa o dubbia interpretazione, cosa che non accade, invece, secondo Mail Post, per la normativa in materia di servizi postali.

Dunque, Mail Post, interpretando letteralmente il citato art. 8, aveva ritenuto che fosse obbligatorio offrire servizi di assistenza (e che sul sito *web* dovessero essere indicati quali di essi fossero gratuiti), non anche utilizzare a tal fine una numerazione telefonica gratuita. Conseguentemente, al fine di tutelare il più possibile le esigenze dei propri clienti, l'operatore ha reso disponibile tutta una serie di servizi di assistenza

gratuita, attraverso *e-mail*, *live chat*, messaggistica istantanea su pagine *social*. Inoltre, ha predisposto una numerazione telefonica ordinaria, contattabile, in base al quadro attuale dei contratti di telefonia (che prevedono in genere la possibilità di chiamate illimitate o tariffazioni a minuti gratuiti verso le numerazioni di rete fissa e mobile), a costi irrisori se non inesistenti.

Tuttavia, a seguito della contestazione, comprendendo quale fosse l'interpretazione del dettato normativo data dall'Autorità, Mail Post si è subito adeguata ad essa, provvedendo all'attivazione di una numerazione gratuita, contattabile dai clienti senza alcun onere (né da rete fissa, né da rete mobile) e dandone visibilità sul proprio sito web; e ciò nonostante la gravosità economica di tale prestazione per un'azienda di modeste dimensioni, operante a livello locale.

Con riguardo alla seconda violazione contestata (mancata comunicazione di sedi mandatarie), nelle memorie difensive si fa presente che Mail Post, al tempo del rilascio del proprio titolo abilitativo, non si avvaleva per la propria operatività di alcuna sede mandataria. Soltanto in seguito mail Post ha stipulato contratti di affiliazione commerciale con imprenditori indipendenti muniti di un proprio titolo abilitativo.

Alla fine del 2016, poi, l'operatore ha avviato un progetto sperimentale, in esito al quale ha deciso di avvalersi di tre sedi mandatarie.

Di tale iniziativa è stata data comunicazione all'Autorità, nell'ambito di uno scambio di corrispondenza (nel periodo dicembre 2016 - gennaio 2017) e l'operatore ha così ritenuto assolto ogni obbligo informativo a suo carico.

Soltanto all'atto del rinnovo della propria licenza individuale, il 5 luglio 2018, nel compilare la relativa modulistica, sono state indicate anche al MISE le sedi mandatarie.

Sulla base delle argomentazioni di sopra sinteticamente riportate, Mail Post conclude le proprie memorie difensive con la richiesta di archiviazione di entrambe le fattispecie oggetto di contestazione.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni addotte dalla Parte nelle memorie difensive non consentono di superare i contenuti e le conclusioni dell'atto di contestazione.

In particolare, l'assenza di una numerazione telefonica gratuita per l'assistenza dei clienti, fino al momento della sua predisposizione (successivo all'avvio del presente procedimento), è contraria alle previsioni della Direttiva sulle carte dei servizi nel settore postale.

Il fornitore del servizio postale, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, della Delibera n. 413/14/cons è infatti obbligato a fornire alla propria clientela telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, un servizio di assistenza gratuito adeguato alle esigenze degli utenti i cui riferimenti devono essere indicati sul sito della società

Tale l'offerta di un servizio di assistenza telefonica gratuita risponde a principi di carattere generale applicabili ai servizi di pubblica utilità e ai servizi di preminente interesse generale come, appunto, il servizio postale da chiunque esercitato e non soltanto il servizio svolto dal fornitore del servizio universale (art. 1, comma 1, del decreto legislativo n. 261 del 1999).

È sufficiente ricordare che le norme in materia di assistenza clienti nel settore postale sono dettate in stretto parallelismo con i consolidati orientamenti e con la normativa regolamentare applicabili in altri settori di competenza dell'Autorità.

Basti pensare alla delibera n. 79/09/CSP recante "Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici (*call center*) nel settore delle comunicazioni elettroniche" laddove l'articolo 1, alla lett. n), fornisce una chiara definizione del "servizio di assistenza clienti (*customer care*) quale servizio telefonico di contatto che consente ai clienti di un fornitore di servizi di comunicazione o di risorsa correlata di accedere, senza oneri per il chiamante, allo sportello di assistenza dell'operatore medesimo adeguato alle esigenze degli utenti secondo le disposizioni della normativa applicabile, al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo e gestire il blocco selettivo delle chiamate".

Ciò premesso, le disposizioni contenute nella Direttiva in materia di assistenza clienti sono formulate in modo chiaro ed univoco.

Parimenti, la mancata comunicazione al MISE dell'operatività delle sedi mandatarie, sin dalla costituzione del relativo rapporto contrattuale, costituisce violazione delle previsioni del Regolamento sui titoli abilitativi di cui alla Delibera n. 129/15/Cons.

Risultano, dunque, accertate entrambe le violazioni oggetto di contestazione nei confronti di Mail Post.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate le seguenti violazioni da parte di Mail Post:

1. violazione dell'articolo 8, commi 1, 3 *lett. e*) e 5 della "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi";
2. violazione dell'art. 5, comma 8, *lett.e*) e dell'art. 6, comma 3 *lett. b*) del "Regolamento per l'offerta di servizi postali".

RITENUTO che le suddette violazioni siano sanzionabili ai sensi dell'art. 21, comma 6, del d. lgs. n. 261/1999, a norma del quale "*Chiunque violi gli obblighi inerenti alla licenza individuale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila euro a centomila euro*";

A. Gravità della violazione

Con riferimento alla gravità della violazione, va rilevato che la condotta tenuta dalla Società sotto il profilo della tutela degli utenti e della trasparenza delle modalità di svolgimento dell'attività postale impedisce oggettivamente agli utenti di accedere agli ordinari strumenti di tutela previsti normativa nazionale.

B. Opera svolta dall'agente

Con riferimento all'opera svolta dall'agente va considerato che l'impresa nell'ambito del procedimento sanzionatorio, ha provveduto a conformarsi alle disposizioni normative di cui si contestava la violazione.

C. Personalità dell'agente

Alla Società Mail Post non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità. Dalle informazioni che si ricavano dal registro delle imprese, la Società non appare dotata 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 dell'agente, si evidenzia che si tratta di una Società di dimensioni ridotte, con annuo fatturato annuo di modesta entità.

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle condotte violative accertate nella misura di euro 5.000,00 (cinquemila/00), ritenendola sufficientemente afflittiva in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981:

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

ACCERTA

la violazione, da parte dell'operatore postale Mail Post, con sede legale in via V. Cirincione, n. 92 – Cefalù (PA), degli obblighi inerenti alla licenza individuale in relazione alle condotte sopra descritte;

ORDINA

al medesimo operatore di pagare la somma complessiva di euro 10.000,00 (diecimila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

DIFFIDA

ai sensi dell'art. 21, comma 7-ter, del d.lgs. 261/1999, il medesimo operatore dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

INGIUNGE

al medesimo operatore 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. 14/19/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. 14/19/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 presente delibera è comunicata alla Parte e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Napoli, 22/01/2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecci