

DELIBERA N. 158/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ CITY TRANS S.A.S. PER LA
VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CARTE DEI SERVIZI
(DELIBERA N. 413/14/CONS)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 7 aprile 2020;

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;

VISTO l'articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” che ha prorogato le funzioni del Presidente e dei componenti del Consiglio dell'Autorità, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione ed a quelli indifferibili e urgenti;

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. 95/19/CONS;

VISTA la 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 “Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi” (di seguito, Direttiva), approvata con delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare:

VISTA la 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” e, in particolare, le seguenti disposizioni:

- art. 2, comma 1, dell’allegato A, secondo cui “La presente direttiva contiene le disposizioni di riferimento per l’adozione, da parte dei fornitori dei servizi postali, delle carte dei servizi postali accessibili al pubblico”.

- art. 2, comma 4, lett. a) dell’allegato A, ai sensi del quale “I fornitori postali rendono disponibile all’utente copie delle carte dei servizi (...) includono nelle condizioni generali di contratto un richiamo alle carte dei servizi, comunicano il link e il sito web in cui esse sono pubblicate”

- art. 7, comma 2, dell’allegato A, a norma del quale “Sul sito web (...) dei fornitori di servizi postali (...) sono pubblicate le modalità per poter presentare ai medesimi fornitori (...) istanze per le procedure di conciliazione”;

- art. 8, comma 3, lettere a), e), f), g) dell’allegato A, a norma del quale “I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...): a) un elenco aggiornato di tutti i servizi offerti, anche mediante tabelle comparative tra prodotti offerti, recante la descrizione completa delle caratteristiche di ciascun servizio e l’indicazione completa dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi; e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti; f) [...] 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”;

- art. 8, comma 5, dell’allegato A, 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”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”, (di seguito denominato Regolamento sanzioni), 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 il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19” e, in particolare, l’articolo 117 che, in modifica dell’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, ha

prorogato, da ultimo, le funzioni del Presidente e dei componenti del Consiglio dell'Autorità, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione ed a quelli indifferibili e urgenti, dal 31 marzo 2020 fino ai 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza epidemiologica dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020;

VISTO, in particolare, l'art. 103, comma 1, del succitato decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare *“ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti”*, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTO l'atto di contestazione n. 24/19/DSP del 18 dicembre 2019, notificato nella medesima data a City Trans s.a.s (di seguito, City Trans o la Società), unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

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

CONSIDERATO che City Trans non ha presentato memorie o altri scritti difensivi, ai sensi dell'art. 18 della citata legge n. 689/1981 e dell'art. 9 del Regolamento;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Nell'ambito dell'attività di verifica del rispetto della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*, approvata con delibera n. 413/14/CONS, è stata svolta un'analisi del sito web della società (<https://www.citytrans.it>), titolare di licenza e di autorizzazione generale (LIC/535/2008 e AUG/593/2000).

Dall'analisi del sito web è emerso in primo luogo che non era disponibile la *“Carta della Qualità dei servizi”*, prescritta dall'articolo 2, comma 4 della Direttiva, e in secondo luogo che non erano pubblicate le altre informazioni a tutela dell'utenza, previste dall'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, in particolare, quelle relative:

- i. all'elenco completo dei servizi offerti con i relativi prezzi;
- ii. alle procedure previste per inoltrare alla società i reclami e le istanze di conciliazione né sono resi disponibili i relativi modelli attraverso il download dal sito;
- iii. allo schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi;
- iv. alla possibilità di richiedere, attraverso l'apposito modello CP, la risoluzione di una controversia all'Autorità dopo aver esperito il tentativo di conciliazione;
- v. alla modulistica per presentare la domanda di conciliazione e il formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;
- vi. all'indicazione di un servizio gratuito per assistenza clienti ma al contrario viene indicato un numero non gratuito (199.20.18.34).

Con nota del 13 settembre 2019 la Società è stata diffidata a regolarizzare la propria posizione in relazione alle prescrizioni previste dalla citata Direttiva di cui alla delibera 413/14/CONS e di provvedere entro 45 giorni dalla ricezione della stessa.

Con nota dell'11 ottobre 2019 la Società ha comunicato che la regolarizzazione era in corso e che stava dando attuazione agli adempimenti richiesti.

Dalle verifiche svolte successivamente alla suddetta nota dell'11 ottobre, benché fosse ampiamente trascorso il termine di 45 giorni fissato nella nota della Direzione del 13 settembre, è emerso che sul sito web della Società non era ancora disponibile alcuna delle informazioni richieste ai sensi della citata Direttiva.

In considerazione di tali mancanze, è stata contestata, con atto n. 24/19/DSP del 18 dicembre 2019, notificato alla Società nella medesima data, la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. f) della citata delibera n. 413/14/CONS, violazione sanzionabile ai sensi dell'articolo 21, comma 7, del d.lgs. n. 261/1999.

2. Deduzioni difensive

La Società non ha prodotto scritti difensivi nei termini di cui all'art. 9 del Regolamento sanzioni.

In data 17 gennaio 2020 la Società ha invece trasmesso una proposta preliminare di impegni finalizzata alla *“piena adesione da parte di City Trans sas agli adempimenti previsti dalla Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi approvata con Delibera 413/14/CONS”*, chiedendo altresì di essere convocata in audizione.

Nella suddetta nota la Società sosteneva di aver già apportato al proprio sito web alcune delle modifiche necessarie a regolarizzare la propria posizione, senza tuttavia specificare in quale data ciò sarebbe avvenuto. La Società, in particolare, dichiarava:

- a. di aver già predisposto ed indicato sul sito web il numero gratuito 800.973350 per l'assistenza ai clienti;
- b. di aver già provveduto ad inserire sul proprio sito un link attraverso cui si accede direttamente alla Carta dei Servizi;
- c. di aver già predisposto un link attraverso il quale accedere alla modulistica per l'inoltro di reclami;
- d. di aver già predisposto un link da cui scaricare il listino prezzi di tutti i servizi offerti.
- e. di aver già predisposto inserito nel proprio sito l'apposito modello CP con il quale richiedere la risoluzione di una controversia innanzi all'Autorità.

La Società, inoltre, dichiarava che era in corso di predisposizione il *link* attraverso il quale accedere allo schema dei rimborsi e/o indennizzi per eventuali disservizi ed il link per scaricare la modulistica per presentare la domanda di conciliazione ed il formulario per la risoluzione delle controversie dinnanzi all'Autorità ai sensi della delibera n.184/13/CONS.

Successivamente, la Società con nota del 14 febbraio 2020, circa un mese oltre il termine di cui al citato art. 9 del Regolamento, ha trasmesso la propria memoria difensiva.

Nella suddetta nota, la Società sostiene, in estrema sintesi, di non svolgere attività postale e, in particolare, che l'attività svolta non rientrerebbe nei servizi di cui al comma 2, punto 1, della Direttiva 97/67/CE.

La Società ritiene che la sua attività si differenzia da quella *“svolta da Poste Italiane in regime di monopolio, ma di fatto si concretizza nell'esecuzione di servizi di trasporto ultimo miglio sulla base si commesse private contratte con network del settore trasporti [...]”*.

Infine, precisa che il sito *web* della Società ha solo una funzione di “vetrina” ai fini pubblicitari e di formulazione di preventivi, non è invece possibile acquistare i prodotti direttamente sul sito.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Con riferimento alla proposta preliminare di impegni che la Società ha trasmesso con nota del 17 gennaio 2010, l'Autorità, con nota del 27 gennaio 2020, ha già precisato che:

- la possibilità di ricorrere all'istituto degli impegni, ai sensi dell'art. 13, comma 1, del Regolamento sulle sanzioni, è prevista esclusivamente per il settore delle comunicazioni elettroniche;
- la proposta di impegni può eventualmente assumere rilievo solo ai fini della quantificazione dell'importo della sanzione, come previsto dalle Linee Guida, Allegato A alla delibera 265/15/CONS, vale a dire come dimostrazione che l'impresa si è attivata per eliminare o attenuare le conseguenze della violazione.

Con riferimento alla richiesta di audizione, infine, è stato osservato che ai sensi dell'articolo 9, comma 1, del Regolamento sulle sanzioni, ai sensi della delibera 581/15/CONS, l'audizione ha lo scopo di consentire alla parte di illustrare la propria posizione come rappresentata negli scritti difensivi che, nel caso di specie, la Società non aveva prodotto.

Nella successiva nota della Società, del 14 febbraio 2020, pervenuta quindi ben oltre il termine perentorio per presentare scritti difensivi, sono contenute ulteriori argomentazioni che non consentono di superare i contenuti e le conclusioni dell'atto di contestazione e che saranno qui di seguito esaminate al solo fine di dare esauriente, anche se non dovuta, motivazione al presente provvedimento.

In primo luogo, deve osservarsi che la Società, pur sostenendo di non svolgere attività postale, si era munita, già nel 2018, sia di autorizzazione generale che di licenza individuale.

Deve poi osservarsi che il servizio di c.d. di “*ultimo miglio*”, che ad avviso della Società non rientrerebbe tra i servizi elencati all'articolo 2, punto 1, della Direttiva postale, altro non è che il servizio di distribuzione, vale a dire il recapito alla clientela finale.

Al riguardo, per confutare la tesi della Società, basti rammentare la sentenza della Corte di Giustizia del 31 maggio 2018, che ha chiarito definitivamente l'ambito oggettivo di applicazione della Direttiva 97/67/CE, precisando che sono servizi postali, e come tali autonomamente assoggettabili ad autorizzazione generale, anche i servizi di raccolta, smistamento e distribuzione degli invii postali, in particolare affermando che “[...], *un'impresa deve essere qualificata come «fornitore di un servizio postale», ai sensi dell'articolo 2, punto 1bis, della direttiva 97/67/CE, quando essa svolge almeno uno dei servizi elencati all'articolo 2, punto 1*”, vale dire: raccolta, smistamento, trasporto e distribuzione.

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 City Trans:

- 1) art. 2, comma 4, lett. a) della già citata Direttiva;
- 2) art. 7, comma 2, della sopracitata Direttiva.
- 3) art. 8, comma 3, lettere a), e), f), g) della già citata Direttiva;
- 4) art. 8, comma 5, della già citata Direttiva;

RITENUTO che le suddette violazioni siano sanzionabili 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

Sotto il profilo della gravità della violazione, la mancata indicazione sul sito web di un link mediante cui accedere alla carta dei servizi costituisce una grave violazione di quanto previsto dalla Direttiva di cui alla delibera n. 413/14/CONS, soprattutto con riferimento ai principi di trasparenza e tutela dell'utenza, ostacolando, di fatto, la piena fruibilità dei servizi offerti.

La mancata pubblicazione, sempre sul sito web della Società, delle altre informazioni prescritte dalle norme di cui è stata accertata la violazione rende più difficoltoso per gli utenti l'accesso al sistema di tutele prescritto dalla normativa europea e nazionale.

Si rileva, inoltre, che l'ulteriore e distinta condotta illecita, in violazione dell'articolo 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5 della Direttiva, riguarda la fornitura sul sito web, di un numero non gratuito. Il numero messo a disposizione della Società per il servizio di assistenza clienti - 199.20.18.34 - non solo non è gratuito ma è una numerazione a sovrapprezzo, espressamente esclusa dall'elenco delle numerazioni che possono essere utilizzate per fornire i servizi di assistenza clienti ai sensi dell'art. 64 del Codice del Consumo.

Tale condotta illecita in materia di servizio di assistenza clienti rappresenta un aggravio ingiustificato, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, in quanto condiziona ad un onere aggiuntivo, e non previamente determinabile, l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto

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

La Società si è adoperata per eliminare le conseguenze dell'illecito nel corso del procedimento. City Trans ha infatti predisposto il link sul sito web per accedere agevolmente alla carta dei servizi, ha pubblicato tutte le informazioni richieste dalla Direttiva relativa al tipo di servizi offerti e relative condizioni economiche, alle modalità per presentare reclamo e domanda di conciliazione nonché quelle per presentare l'istanza di definizione delle controversie innanzi l'Autorità, predisponendo altresì i link da cui poter scaricare i relativi moduli.

Per quanto riguarda il servizio di assistenza, sul sito della società risulta ancora indicata, accanto ad una numerazione gratuita (800973350), la numerazione a sovrapprezzo (199.20.18.34) che, come previsto dal Codice del Consumo, non può essere utilizzata per fornire i servizi di assistenza clienti.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che City Trans è titolare sia di Licenza individuale sia di Autorizzazione Generale. Non risulta che alla società City

Trans siano state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità e, infine, in base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria, estratta dalla banca dati “Telemaco” del Registro delle Imprese, la Società risulta dotata di 1 unità di personale.

D) Condizioni economiche dell’agente

Dalla visura camerale della banca dati “Telemaco”, verificata anche di recente, in data 8 aprile 2020 non risulta disponibile alcun bilancio della Società da cui poter desumere la dimensione economica dell’impresa

RITENUTO di dovere determinare l’importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle condotte violative accertate nella misura di seguito indicata, ritenendola sufficientemente afflittiva in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all’art. 11 della legge n. 689/1981:

1. euro 5.000 (cinquemila/00), per l’assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi City Trans, in violazione dell’art. 2, comma 4, lett. a) della già citata “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;
2. euro 5.000 (cinquemila/00), per l’omessa delle indicazioni dei prezzi di ciascuno dei servizi offerti, richieste dall’art. 8, comma 3, lett. a), della delibera n. 413/14/CONS recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;
3. euro 5.000 (cinquemila/00), per l’omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. f) e g) della delibera n. 413/14/CONS recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;
4. euro 10.000 (diecimila/00) per aver indicato sul proprio sito per il servizio di assistenza clienti unicamente un numero a sovrapprezzo (199.20.18.34), in violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell’art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della citata delibera n. 413/14/CONS recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

RITENUTO di dovere determinare l’importo della sanzione amministrativa per la condotta violativa accertata nella misura di euro 25.000,000 (venticinquemila/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 Mario Morcellini, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

ACCERTA

la violazione, da parte della società City Trans, con sede legale in Via Mazzini 13, San Giorgio a Cremano (NA) degli obblighi inerenti alla autorizzazione generale;

ORDINA

alla medesima Società di pagare la somma di euro 25.000,00 (venticinquemila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per la violazione accertata;

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. 158/20/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. 158/20/CONS*”.

I termini per l’esecuzione del presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall’art. 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell’art. 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso, tenuto conto di quanto disposto dall’art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell’art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 7 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone