



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## **DELIBERA N. 158/23/CONS**

### **ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DI BRT (PARTITA IVA: 04507990150) 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. 03/23/DSP)**

#### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 27 giugno 2023;

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 legge n. 689/1981);

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

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

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

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*, come modificata da ultimo, dalla delibera n. 434/22/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 delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, (Allegato A) 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. 8, comma 1; l'art. 10, comma 1; l'art. 10, comma 2;

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*”;

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*” e, in particolare, l'Allegato A;

VISTA la 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*”;

VISTA la 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*);

CONSIDERATO che, ai sensi della delibera n. 697/20/CONS e nello specifico dell'Allegato B recante “*Rateizzazione Istruzioni per gli operatori*”, il soggetto destinatario della presente ordinanza-ingiunzione può presentare all'Autorità domanda di pagamento rateale entro e non oltre i 30 giorni dalla data di notifica, pena la decadenza dal beneficio. Le modalità di presentazione dell'istanza sono pubblicate sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it);

VISTA la delibera n. 173/22/CONS, del 30 maggio 2022, recante modifiche alla delibera n. 220/08/CONS recante “*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell'Autorità*”;

VISTA la delibera n. 545/18/CONS, del 13 novembre 2018, recante “*Ordinanza ingiunzione alla BRT S.p.A. per la violazione delle disposizioni della “Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle Carte dei servizi”* (Delibera n. 413/14/CONS);

VISTA la delibera n. 381/21/CONS, del 25 novembre 2021, recante “*Ordinanza ingiunzione nei confronti di BRT S.p.A. (Cod. Fisc. 04507990150) per la violazione della “Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali di cui alla delibera n. 413/14/CONS*”;

VISTA la relazione del 25 ottobre 2022 dell'Ufficio Corecom e coordinamento ispettivo del Segretariato Generale concernente gli esiti istruttori dell'attività ispettiva svolta presso la sede della BRT S.p.A. nei giorni 26 e 27 luglio 2022;

VISTO l'atto di contestazione n. 3/23/DSP, del 18 gennaio 2023, notificato a BRT S.p.A. (di seguito, la Società) in pari data;

VISTA l'istanza della Società del 3 febbraio 2023 di copia degli esiti istruttori trasmessi dall'Ufficio Corecom e coordinamento ispettivo del Segretariato Generale il 25 ottobre 2022 relativi all'attività ispettiva svolta presso la sede della Società nei giorni 26 e 27 luglio 2022;

VISTA la memoria della Società del 17/02/2023 nella quale, tra l'altro, si richiede un'audizione;

VISTO il verbale dell'audizione del 09/03/2023;

VISTA la richiesta della Direzione servizi postali, del 25/05/2023, al Servizio giuridico della revisione giuridica della “*bozza preliminare*” di schema di delibera di ordinanza ingiunzione nei confronti della BRT S.p.A., ai sensi dell'articolo 7, comma 4, del Regolamento sanzioni;

VISTA la nota del Servizio giuridico, del 5/06/2023, di approfondimento sulla bozza preliminare di schema di delibera di ordinanza ingiunzione;

VISTA la comunicazione della Direzione servizi postali, dell'8/06/2023, con la quale si informa la BRT S.p.A. - ai fini di una trasparente cronologia istruttoria, oltre che necessaria in considerazione della proroga dei termini del procedimento - della sospensione dei termini del procedimento e la conseguente proroga di 20 giorni ai sensi dell'art. 7, comma 4, del Regolamento sanzioni;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. Fatto e contestazione**

A seguito di attività ispettiva finalizzata ad accertare le modalità di gestione dei reclami trasmessi alla Società dagli utenti, anche in ottemperanza alle disposizioni di cui alla Delibera n. 413/14/CONS sulle cd. “*Carte dei servizi postali*” accessibili al pubblico, assieme a quanto disposto dalla Delibera n. 129/15/CONS, recante “*Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*”, è risultato che nella “*Carta dei servizi*” della BRT S.p.A., titolare di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali, non erano disponibili nei confronti degli utenti particolari informazioni previste dalla Direttiva di cui alla delibera n. 413/14/CONS (Allegato A).

Precisamente, nella relazione del 25 ottobre 2022, con la quale l'Ufficio Corecom e coordinamento ispettivo del Segretariato Generale faceva il punto sugli esiti istruttori emersi nel corso dell'attività ispettiva svolta presso la sede della BRT S.p.A. nei giorni 26 e 27 luglio 2022, si evidenziava l'assenza di informazioni nella “*Carta dei servizi*”, tra le quali quelle più significative:

- a) non è riportato alcun canale di contatto (telefono, fax, e-mail, ecc.), ma si rimanda genericamente al sito internet della Società per reperire tali elementi;
- b) non è specificato, in modo esauriente e organico, il sistema di rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale;
- c) manca la parte in cui gli Operatori, anche se si avvalgono di soggetti terzi, indicano le modalità di pagamento, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o del mancato rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 9, comma 1, lettera a).

In considerazione della mancanza di tali dati nella “Carta dei servizi”, con atto di contestazione n. 03/23/DSP del 18/01/2023, notificato in pari data, sono state contestate alla Società le seguenti tre violazioni:

- art. 8, comma 1: *“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”*;
- art. 10, comma 1: *“I fornitori di servizi postali specificano, in modo esauriente e organico, il sistema di rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale.”*;
- art. 10, comma 2: *“I fornitori di servizi postali, anche se si avvalgono di soggetti terzi, fissano e indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione relativa alle modalità di pagamento, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o del mancato rispetto degli standard di qualità di cui all’articolo 9, comma 1, lettera a)”*.

## **2. Posizione difensiva di BRT**

Preliminarmente, la Società rileva vizi istruttori.

In particolare, la BRT segnala che sia la L. n. 689/1981 sia il Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/CONS prescrivono che la contestazione venga notificata agli interessati entro 90 giorni dall’intervenuto accertamento. Precisamente, fermo il principio generale, di cui al comma 1, per cui la violazione deve essere contestata immediatamente, al comma 2 è sancito che *“Se non è avvenuta la contestazione immediata per tutte o per alcune delle persone indicate nel comma precedente, gli estremi della violazione debbono essere notificati agli interessati residenti nel territorio della Repubblica entro il termine di novanta giorni”*. Così anche l’articolo 5, comma 3, del Regolamento di cui alla delibera n. 581/15/CONS prevede che *“Ai sensi dell’art. 14 della legge n. 689/81, l’atto di contestazione deve essere notificato al trasgressore nei termini di 90 giorni dall’accertamento”*. Nel caso di specie, invece, tra l’accertamento, effettuato nei giorni del 26 e 27 luglio 2022, e la notifica della contestazione del 18 gennaio 2023, sarebbero trascorsi 176 giorni.

La Società rileva poi che l’accertamento sarebbe stato compiuto nelle more dei due giudizi sulle sanzioni precedentemente irrogate da AGCOM a BRT e cioè, il giudizio RG n. 7145/2020 avanti al Consiglio di Stato, avente per oggetto la sentenza pronunciata sulla delibera n. 545/18/CONS del 13 novembre 2018 ed il giudizio RG n. 187/2022 davanti al TAR Lazio, avente per oggetto la delibera n. 381/2021 del 25 novembre 2021.

In particolare, BRT evidenzia che *“la sanzione di cui alla delibera n. 381/21/CONS era stata irrogata a BRT unicamente in ragione del “permanere” delle medesime violazioni già sanzionate con la precedente ordinanza n. 545/18/CONS. Il che, nonostante la pendenza del giudizio d’appello RG n. 7145/2020, nell’ambito del quale BRT aveva richiesto di accertare la propria estraneità al settore postale e, conseguentemente, agli obblighi di cui alla delibera n. 413/14/CONS.”*.

La Società precisa di aver fatto perciò richiesta al TAR di voler sospendere gli effetti della delibera impugnata n. 381/21/CONS, *“onde consentire di giungere al merito del contenzioso re adhuc integra”* perché solo il Consiglio di Stato avrebbe fatto *“piena chiarezza sull’intera vicenda che si presenta alquanto complessa e dunque meritevole di ogni approfondimento tipico del merito”*.

Per la Società, atteso che il TAR Lazio con ordinanza cautelare del 26 gennaio 2022 n. 507 *“aveva integralmente accolto l’istanza di sospensione di BRT”*, durante l’efficacia del suddetto provvedimento di sospensione cautelare del TAR, e dunque fino alla definizione del giudizio RG n. 187/2022 (intervenuta con la sentenza n. 14678/2022 dell’11 novembre 2022), l’Autorità non avrebbe potuto pretendere né il pagamento della sanzione irrogata né l’adeguamento alla delibera n. 413/14/CONS da parte di BRT, e, conseguentemente, non avrebbe potuto contestarne presunte violazioni, come invece ha fatto con il provvedimento in oggetto.

Quindi la Società eccepisce che il TAR Lazio, con la sentenza poi n. 14678/2022 dell’11 novembre 2022, aveva annullato la delibera n. 381/21/CONS rilevando che *“le violazioni sanzionate con il provvedimento oggetto del presente giudizio”* (quello sulla delibera n. 381/21/CONS) fossero *“identiche a quelle già sanzionate con la ordinanza ingiunzione del 2018”* e che quindi non si trattava della reiterazione delle condotte omissive già sanzionate con la precedente ordinanza ingiunzione, come sostenuto dall’Autorità, bensì di una condotta illecita permanente, che non può essere punita *“alla stessa stregua dell’illecito reiterato, perché altrimenti la stessa condotta sarebbe sanzionabile più volte, in violazione del principio per cui non è possibile punire più volte la stessa condotta illecita”*.

Per la Società, anche nel caso del presente procedimento, cioè con la contestazione n. 3/23/DSP, l’Autorità ha contestato la mancanza di *“un numero telefonico e [di] un indirizzo e-mail di assistenza clienti (Art. 8 comma 1, della Direttiva)”*, pur trattandosi però di pretesa violazione già sanzionata con la delibera n. 381/21/CONS (e prima ancora con la delibera n. 545/18/CONS).

Per la BRT altrettanto dicasi poi per l’assenza di *“una specificazione, in modo esauriente ed esaustivo, del sistema di rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale (Art. 10, comma 1, della Direttiva)”* e di *“indicazioni, anche qualora l’operatore si avvallesse di soggetti terzi, dei casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico con i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o del mancato rispetto degli standard di qualità di cui all’art. 9, comma 1, lettera a) (art. 10, comma 2, della Direttiva)”*.

A parere della Società entrambe le pretese violazioni sono riconducibili alla mancanza di *“uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio”*, già sanzionate con la delibera n. 381/21/CONS (e prima ancora con la delibera n. 545/18/CONS) se pur qualificate come *“violazione dell’art. 8, comma 3, lett. g), dell’allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS”*, che prescrive appunto la pubblicazione di *“uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio”*.

Per quanto concerne la contestazione relativa all'assenza dei contatti per i servizi di assistenza clienti (numero di telefono e-mail), la BRT segnala che sul proprio sito (ove, peraltro, si trova la *“Carta dei servizi”*, che a sua volta rinvia al sito), alla pagina *“assistenza clienti”* è possibile compilare diversi *form*, a seconda del tema d'interesse, inserendo il proprio numero di telefono e la propria mail per essere ricontattati gratuitamente e in breve tempo. Tale procedura, secondo BRT, risulta equiparabile all'invio di una mail, non rinvenendosi alcuna differenza a parte la pagina da cui viene inviato il messaggio dall'utente e, comunque, sarebbe equiparabile alla messa a disposizione di un numero di telefono, visto che consente di inserire il proprio numero per essere ricontattati, risultando anche più efficace e agevole del mero contatto telefonico, posto che evita le lunghe attese a cui come noto le chiamate ai centralini danno luogo.

Quanto invece alla mancata pubblicazione di uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi, la Società fa notare che la propria sua *“Carta dei servizi”*, al punto 7, stabilisce chiaramente che *“In caso di danneggiamento del pacco trasportato al cliente ... Qualora la merce non sia assicurata il risarcimento viene calcolato coi limiti previsti dall'articolo 1696 C.C. così come modificato dall'art. 10 del D.lgs n. 286/2005”*, pari *“a un euro per ogni chilogrammo di peso lordo della merce ... ed all'importo di cui all'articolo 23, comma 3, della Convenzione per il trasporto stradale di merci, ratificata con legge 6 dicembre 1960, n. 1621, e successive modificazioni, nei trasporti internazionali”* (cfr. articolo 1696 Cod. civ.).

Qualora, invece, *“su richiesta del cliente la merce sia assicurata, il risarcimento viene calcolato nei limiti dell'importo assicurato”* (sempre al punto 7 della *“Carta dei servizi”* di BRT). Quindi, in tali casi, l'ammontare del rimborso dipende dal tipo di adesione a cui ha aderito il cliente.

In ragione di ciò, la pubblicazione di uno schema con l'indicazione degli indennizzi per ciascun prodotto postale pare assolutamente superflua, posto che BRT ha previsto il medesimo criterio di determinazione per tutti i suoi prodotti postali.

La Società richiama infine la determina n. 1/23/DSP, relativa alla definizione di una controversia, in cui si è affermato: *“... gli importi su cui è chiamata a pronunciarsi l'Autorità riguardano esclusivamente gli indennizzi, in buona sostanza, corrisposti ad es. per il semplice ritardo o per la mancata consegna di corrispondenza o di un pacco. E infatti sono le Condizioni Generali di Contratto, in uno alla Carta della qualità dei servizi degli operatori, che dettano le ipotesi di disservizio per le quali è possibile effettuare un reclamo ed ottenere un equo indennizzo. Nel caso, viceversa, dal disservizio dell'operatore postale sia derivato un vero e proprio danno, in questa seconda ipotesi è necessario ricorrere al giudice ordinario per ottenere, più propriamente, un risarcimento. Tale concetto è a fondamento anche di quanto stabilito dall'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS, che disciplina la materia, il quale ribadisce, in particolare in capo all'art 10, comma 8, che: “Resta salva la possibilità per le parti di far valere il maggior danno in sede giudiziaria”. La disposizione regolamentare, quindi, incidentalmente conferma che le somme erogate dall'Autorità sono corrisposte a titolo di mero indennizzo e non già di risarcimento del danno”*. Affermando in conclusione che

la determinazione dell'indennizzo nella misura di 1 euro al kg “*appare... in re ipsa adeguata*”.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, BRT chiede l'archiviazione del presente procedimento sanzionatorio.

### **3. Valutazioni dell'Autorità**

Le argomentazioni della Società non possono essere accolte.

Con riferimento ai presunti vizi istruttori concernenti la notifica dell'atto di contestazione oltre il termine dei 90 giorni, si precisa che il *dies a quo* non può essere fatto coincidere con il momento della verifica ispettiva, cosa avvenuta in data 26 e 27 luglio 2022, ma dal momento in cui l'Autorità è stata in grado di valutare tutti gli elementi istruttori ed avere piena conoscenza della condotta illecita per poter formulare una corretta e precisa contestazione dell'infrazione, vale a dire il 25 ottobre 2022 (Tar Lazio Sez. Terza Ter n. 10113 del 4/10/2021). Come accennato in premessa, è soltanto con la relazione dell'Ufficio Corecom e coordinamento ispettivo che avviene la rilevazione della esistenza dell'infrazione nella fattispecie concreta come “cristallizzata” nel verbale dell'attività ispettiva e, quindi, del *fumus boni iuris*. Tale considerazione riposa, del resto, su un orientamento giurisprudenziale consolidato in base al quale “*il termine di novanta giorni...inizia a decorrere solo dal momento in cui è compiuta – o si sarebbe dovuta ragionevolmente compiere, anche in relazione alla complessità della fattispecie – l'attività amministrativa intesa a verificare l'esistenza dell'infrazione, comprensiva delle indagini intese a riscontrare la sussistenza di tutti gli elementi soggettivi e oggettivi dell'infrazione stessa*” (*ex multis*, Cons. Stato, sez. V, n. 6116/2022).

Pertanto, la contestazione è stata notificata assolutamente nei termini.

In relazione poi alla circostanza eccepita dalla Società che l'accertamento sarebbe stato compiuto nelle more dei due giudizi sulle sanzioni precedentemente irrogate da AGCOM a BRT e cioè, il giudizio RG n. 7145/2020 davanti al Consiglio di Stato, avente per oggetto la sentenza n. 7980 pubblicata il 14/09/2022 sulla delibera n. 545/18/CONS, ed il giudizio RG n. 187/2022 avanti al TAR Lazio, avente per oggetto la delibera n. 381/2021 del 25 novembre 2021, l'Autorità contesta la ricostruzione temporale degli accadimenti in quanto fondata su erronei presupposti inerenti all'accertamento della condotta violativa.

La Società in effetti cade nell'erronea valutazione di far coincidere, evidentemente confondendole, l'attività ispettiva, finalizzata ad una vigilanza ed un controllo sullo svolgimento dei servizi di interesse pubblico rientranti nella sfera di competenza dell'Autorità, con l'accertamento della condotta violativa, fase istruttoria successiva.

Ciò premesso, in realtà, l'accertamento della violazione - che non poteva non avvenire, come detto sopra, dopo la ricezione degli elementi conoscitivi che la Società in sede ispettiva si era riservata di trasmettere successivamente ed una approfondita valutazione di tutti gli elementi istruttori (inclusa la relazione sull'esito dell'attività ispettiva da parte dell'Ufficio Corecom e coordinamento ispettivo del Segretariato Generale dell'Autorità del 25 ottobre 2022) ed aver avuto così piena conoscenza della

condotta illecita onde formulare una corretta e puntuale contestazione dell'infrazione - è avvenuto il 25 ottobre 2022 e non il 26 e 27 luglio 2022, giorni dell'attività ispettiva.

L'accertamento, quindi è successivo alla pronuncia del Consiglio di Stato, pubblicata il 14/09/2022, sulla delibera n. 545/18/CONS, sentenza con la quale il massimo Giudice ha definitivamente rigettato il ricorso della Società per l'annullamento del suddetto provvedimento di ordinanza ingiunzione dell'Autorità di cui alla delibera n. 545/18/CONS, confermandone invece la piena legittimità (Consiglio di Stato sentenza n. 7980 del 14/09/2022).

Con particolare riferimento alla suddetta sentenza del Consiglio di Stato, non vi è alcun dubbio piuttosto che, come richiesto dalla Società in sede cautelare, *con la pronuncia nel merito del contenzioso*, il Consiglio di Stato ha fatto *“piena chiarezza sull'intera vicenda”* legittimando così l'attività sanzionatoria dell'Autorità, a tutela degli utenti, per le violazioni della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*.

Per ciò che concerne la sentenza del TAR Lazio n. 14678/2022 dell'11 novembre 2022 che aveva annullato la delibera n. 381/21/CONS - rilevando che non si trattava della reiterazione delle condotte omissive già sanzionate con la precedente ordinanza ingiunzione, come sostenuto all'epoca dall'Autorità, bensì di una condotta illecita permanente - la Società omette di evidenziare che per i Giudici di prime cure, la configurazione dell'illecito permanente, piuttosto che della reiterazione, non ha significato che l'illecito, *“una volta accertato e sanzionato possa continuare all'infinito, senza che l'Autorità vigilante possa adottare nuove misure sanzionatorie nei confronti del soggetto che persiste nella condotta illecita. Coerentemente, l'articolo 21 del decreto legislativo 261 del 1999, che prescrive le sanzioni per la violazione delle regole del mercato dei servizi postali, in attuazione della normativa di diritto europeo, al comma 7ter prevede che gli operatori postali che non ottemperano agli ordini e alle diffide dell'autorità di regolazione sono puniti con la sanzione pecuniaria amministrativa da 10.000 € a 150.000 €. Pertanto, l'Autorità amministrativa resistente, qualora avesse voluto punire la ricorrente per la permanenza nella condotta illecita già oggetto dell'ordinanza ingiunzione del 13 novembre 2018, considerato che mediante la predetta ordinanza aveva già diffidato la società sanzionata, ai sensi dell'articolo 21, comma 7 ter, del decreto legislativo 261 del 1999, dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione degli obblighi inerenti la licenza individuale, avrebbe dovuto applicare la sanzione prevista dal più volte richiamato articolo 21 comma 7-ter, avendo riscontrato che la diffida non era stata ottemperata dall'impresa destinataria dell'ordinanza ingiunzione.”*.

In sintesi, anche per il TAR Lazio non v'è alcun dubbio sulla condotta illecita da parte di BRT in relazione all'art. 8, comma 1, ma in quanto permanente l'Autorità avrebbe dovuto infliggere una diversa sanzione, quella di cui all'art. 21, comma 7-ter, del D. Lgs. 22 luglio 1999, n. 261, ai sensi del quale *“I soggetti che non ottemperano agli ordini e alle diffide dell'autorità di regolazione, impartiti ai sensi del presente decreto, sono puniti con la sanzione pecuniaria amministrativa da diecimila euro a centocinquantamila euro”*.



Con riferimento poi all'asserita identità delle violazioni contestate rispetto alle precedenti sanzioni, è opportuno precisare che le violazioni accertate con l'atto di contestazione n. 03/23/DSP del 18/01/2023 relative alla mancata disponibilità nella *"Carta dei servizi"* di talune informazioni previste dalla Direttiva, sono distinte, sia in punto di fatto che di diritto, dalle precedenti violazioni di cui alle delibere di ordinanza ingiunzione nn. 545/18/CONS e 381/21/CONS, giacché un conto è l'omissione delle prescritte informazioni nella *"Carta dei servizi"* che ciascun operatore è tenuto ad adottare ai sensi della citata Direttiva, altro è l'omissione di cui alle suddette delibere nn. 545/18/CONS e 381/21/CONS delle prescritte informazioni sul sito *web* dell'operatore.

Così si è espresso infatti il Consiglio di Stato per il quale: *"Gli obblighi previsti dalla direttiva in capo agli operatori, infatti, sono distinti ed attengono sia alla carta servizi che all'assistenza a favore degli utenti, la quale ultima si traduce nel rendere disponibili sul sito web una serie di informazioni e di strumenti di tutela dell'utenza medesima, ciò in considerazione che i destinatari degli invii postali, non essendo contraenti dei contratti di servizio stipulati con i propri clienti dal corriere-espresso, non possono conoscere tramite il documento contrattuale, rispetto al quale sono "terzi", le informazioni prescritte "ex lege" all'operatore per la tutela dei loro diritti."* (CdS, sez. VI, 13 luglio 2022, n. 5893 e in senso analogo TAR per il Lazio, sez. III *ter*, 4 ottobre 2021, n. 10113).

Per ciò che concerne l'eccezione relativa *"all'assenza dei contatti per i servizi di assistenza clienti"*, per l'Autorità, è di tutta evidenza la circostanza che nella *"Carta dei servizi"* della BRT siano assenti entrambe le informazioni prescritte come obbligatorie dal citato art. 8, comma 1: cioè sia un numero telefonico gratuito sia l'indirizzo e-mail di assistenza clienti, non potendosi considerare *"equiparabile"*, come sostenuto dalla Società - al netto della sua irrilevanza visto che le informazioni presenti sul sito *web* non rilevano nel presente procedimento che concerne le omesse informazioni nella Carta dei servizi e non l'assenza di informazioni sul sito *web* - la procedura in base alla quale sul sito della stessa, alla pagina *"assistenza clienti"* è possibile compilare diversi *form*, a seconda del tema di interesse, inserendo il proprio numero di telefono e la propria mail per essere ricontattati gratuitamente e in breve tempo.

In altri termini, per l'Autorità, la sola possibilità per l'utente di essere contattato dalla Società, piuttosto che l'indicazione di un numero telefonico gratuito a disposizione degli utenti, costituisce un ostacolo e un aggravio per l'utenza che sul servizio necessita di informazioni di contenuto tipizzato, giacché, mentre il canale telefonico è sicuramente di utilizzazione generale e immediata, non altrettanto può dirsi del canale telematico.

Non è opinabile, infatti, che la Società offra i propri servizi ad una clientela assolutamente eterogenea: 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 Direttiva si parla espressamente di modalità di assistenza telefoniche.

Segnatamente, i canali previsti dalla Direttiva generale per fornire l'assistenza ai clienti sono due: quello telefonico e quello telematico, non alternativi tra loro. 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.”*

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 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 prima il TAR per il Lazio, sez. III, con sentenza n. 3767 del 3 aprile 2020, e poi il Consiglio di Stato con la recente sentenza n. 7980 del 14/09/2022, già si sono pronunciati su tale orientamento, confermando in entrambi i gradi la soccombenza della Società giacché la Direttiva Generale fa riferimento, in modo esplicito, ad un numero telefonico da mettere a disposizione dei clienti. Il 1° comma dell'art. 8 della delibera 413/14/CONS sancisce infatti che *“Il numero telefonico e . . . di assistenza clienti sono indicati nel sito web del fornitore, nella carta dei servizi, nonché . . .”.* Precisamente, per il Consiglio di Stato, in riferimento *“all’obbligo di mettere a disposizione un numero telefonico gratuito per il servizio di assistenza clienti, esso nasce dalla specifica previsione recata dall'art. 8,*

*comma 1 e dall' art. 8, comma 3, lett. e) della Direttiva AGCOM" sulle carte dei servizi nel settore postale".*

Per ciò che concerne la violazione dell'art. 10, comma 1, relativa alla mancata pubblicazione di un sistema di rimborsi e/o indennizzi per disservizi, e quella dell'art.10, comma 2, per la mancata indicazione dei casi di indennizzo a richiesta ed automatico ed i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o del mancato rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 9, comma 1, lettera a)", l'Autorità fa presente che le eccezioni sollevate dalla BRT risultano prive di consistenza ed inconferenti rispetto alle disposizioni previsionali.

Precisamente, va rigettata l'eccezione della Società che entrambe le violazioni sarebbero riconducibili alla mancanza di *"uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio"* già sanzionata con la delibera n. 545/18/CONS e con la delibera n. 381/21/CONS per violazione dell'art. 8, comma 3, lett. g), della Direttiva.

Al riguardo è di tutta evidenza invece che nel comma 2 dell'art. 10 l'obbligo di pubblicazione è chiaramente statuito con riferimento alle *"Carte dei servizi"*, differentemente la lett. g), comma 3, dell'art. 8 statuisce l'obbligo di pubblicazione sul sito *web* e presso tutti i locali propri degli operatori e dei soggetti di cui questi si avvalgono.

Inoltre, il comma 1 dell'art. 10 richiede una specificazione *"in modo esauriente e organico"* del sistema di rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale, mentre la citata lett. g), comma 3, dell'art. 8 si limita a richiedere *"uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio"*.

Ad avviso dell'Autorità quindi, le prescrizioni di cui all'art. 10, comma 1, e dell'art. 10, comma 2, della Direttiva, piuttosto che superflue, come sostenuto dalla Società, rivestono una notevole importanza costituendo le necessarie indicazioni connesse alle modalità attraverso cui procedere alla liquidazione dei rimborsi e degli indennizzi in favore degli utenti.

Le disposizioni in parola hanno, cioè, la finalità di garantire agli utenti la necessaria trasparenza delle condizioni di offerta del servizio la cui mancanza rappresenta un ostacolo all'esercizio del diritto dell'utente di accedere alle procedure di tutela.

Specificatamente, mentre con il comma 1 dell'art. 10 si impone ai fornitori di servizi postali l'obbligo di indicare per ciascun prodotto postale fornito il sistema di rimborsi e/o gli indennizzi previsto, con il comma 2 del medesimo articolo si prevede l'obbligo di indicare sia i casi di indennizzo a richiesta dell'utente che quello automatico con gli importi proporzionati al pregiudizio arrecato e ciò anche nel caso in cui l'operatore si sia eventualmente avvalso di soggetti terzi per la fornitura del servizio.

Altrettanto inconferente, infine, il richiamo fatto dalla Società alla determina n. 1/23/DSP la quale chiarisce gli ambiti di competenza dell'Autorità per i danni derivati da disservizi degli operatori ed evidenzia, tra l'altro, l'importanza della Carta dei servizi per il riconoscimento dei rimborsi e degli indennizzi e la loro liquidazione.

CONSIDERATO che le violazioni di cui all'atto di contestazione n. 03/23/DSP del 18/01/2023, relative alla mancata disponibilità nella "*Carta dei servizi*" di talune informazioni previste dalla direttiva sono distinte, sia in punto di fatto che di diritto, dalle precedenti violazioni di cui alle delibere di ordinanza ingiunzione nn. 545/18/CONS e 381/21/CONS giacché un conto è l'omissione delle prescritte informazioni sul sito *web* e presso tutti i locali propri dei fornitori di servizi postali nonché dei soggetti di cui questi si avvalgono, di cui all'art. 8, comma 3, già sanzionata appunto, altro è, invece, l'omissione, nella Carta dei servizi, dell'indicazione di un numero telefonico di assistenza clienti di cui all'art. 8, comma 1. Altrettanto dicasi per la già sanzionata violazione dell'art. 8, comma 3, lett. g), che si limita a richiedere sul sito *web* l'indicazione di "*uno schema riassuntivo*" dei rimborsi e/o indennizzi previsti, rispetto alla violazione dell'art. 10, comma 1, che prevede l'indicazione, nella Carta dei servizi, di una specificazione "*in modo esauriente ed organico*" del sistema dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale, e dell'art. 10, comma 2, che prescrive le indicazioni, nella "*Carta dei servizi*", dei casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico con i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o del mancato rispetto degli standard di qualità di cui all'articolo 9, comma 1, lettera a), anche qualora l'operatore si avvallesse di soggetti terzi;

CONSIDERATO che l'obiezione relativa alla procedura sopra descritta come modalità "*equiparabile*" ai fini dell'assistenza ai clienti, è prima ancora che infondata per le suesposte ragioni, del tutto inconferente in quanto le informazioni presenti sul sito *web* non rilevano rispetto alle violazioni concernenti le omesse informazioni nella "*Carta dei servizi*";

RITENUTO che l'assenza di un numero telefonico gratuito ed un indirizzo e-mail di assistenza telefonica nella "*Carta dei servizi*" rappresenti una grave omissione degli obblighi informativi rivolti alla clientela, ed, in particolare, dell'art. 8, comma 1, della citata delibera n. 413/14/CONS, poiché attraverso l'assistenza telefonica gratuita e/o un indirizzo e-mail la clientela potrebbe ottenere quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato e che, pertanto, la procedura prevista sul sito *web* di BRT - in base alla quale in assenza di un numero telefonico gratuito di assistenza agli utenti, alla pagina "*assistenza clienti*" è possibile compilare diversi *form*, a seconda del tema d'interesse, inserendo il proprio numero di telefono e la propria mail per essere ricontattati gratuitamente - costituisce un ostacolo e un aggravio, 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 che, si ripete, non sono di fatto disponibili su canali alternativi non onerosi;

RITENUTO che l'assenza di un sistema di rimborsi e/o indennizzi e la mancanza della indicazione dei casi di indennizzo a richiesta ed automatico non consente di integrare l'insufficiente disciplina dettata dal codice civile, la quale fa riferimento esclusivamente alla materia del trasporto di merci e si limita a disciplinare il caso di danneggiamento delle stesse e pertanto appare inapplicabile al settore postale in quanto

assolutamente inidonea a garantire la tutela dell'utente, rappresentando conseguentemente un ostacolo all'esercizio del diritto dell'utente di usufruire dei suddetti istituti;

RITENUTO che la mancata disponibilità dei suddetti dati nella “*Carta dei servizi*” costituisce un ostacolo all'esercizio del diritto degli utenti di disporre di un'adeguata assistenza e delle procedure di tutela previste nei casi di disservizio;

CONSIDERATO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate in capo a BRT S.p.A. la violazione dell'art. 8, comma 1, la violazione dell'art. 10, comma 1, e la violazione dell'art. 10, comma 2, della suddetta Direttiva;

RITENUTO che le violazioni dell'art. 8, comma 1, dell'art. 10, comma 1, e dell'art. 10, comma 2, della Direttiva sono 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, inoltre, che la Società ha comunicato l'intenzione di adempiere agli obblighi contestati, nelle more della conclusione del presente procedimento;

RITENUTO che la violazione dell'art. 10, comma 1, della Direttiva configuri una violazione distinta con conseguente applicazione del cd. “cumulo materiale” delle sanzioni;

RITENUTO che la violazione dell'art. 10, comma 2, della Direttiva configuri una violazione distinta con conseguente applicazione del cd. “cumulo materiale” delle sanzioni;

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 delle violazioni, prima di tutto, si considera che BRT S.p.A. rappresenta uno dei più importanti operatori di settore collegato al mondo delle piattaforme di *e-commerce*. Nello specifico, si ritiene che, sebbene la presenza di una procedura che consente all'utente di essere ricontattato gratuitamente, costituisca una circostanza meno lesiva per l'utenza, tuttavia va considerato in concreto il contesto storico degli ultimi anni, caratterizzato dall'emergenza sanitaria pandemica, sicché l'assenza di un numero di assistenza gratuito nella “Carta dei servizi” reca un disvalore maggiore, anche considerato il rilevante incremento della domanda del servizio offerto da BRT; 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. Altrettanto rilevante, inoltre, la circostanza che nei confronti della Società siano state già contestate specifiche precedenti violazioni oltre alla permanenza nel tempo della condotta già sanzionata.

**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 nuova "*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 precedenti violazioni concernenti gli obblighi in materia di servizi postali che hanno già determinato l'apertura di procedimenti sanzionatori e l'infrazione di sanzioni pecuniarie.

Inoltre, in ragione della sua importanza sul mercato, si presume che la Società sia 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, in considerazione dei ricavi e dell'utile conseguito nell'esercizio finanziario 2022, esse siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto.

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa di cui all'art. 21, comma 7, del D. Lgs. n. 261/1999 per ciascuna delle condotte violative accertate nella misura di seguito indicata, ritenendola proporzionata ed adeguata rispetto alle qualità soggettive dell'agente, alla gravità della condotta, alle caratteristiche delle violazioni compiute, in conformità agli ordinari criteri di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981:

- euro 100.000,00 (centomila/00), per la violazione dell'art. 8, comma 1, della Direttiva;
- euro 100.000,00 (centomila/00), per la violazione dell'art. 10, comma 1, della Direttiva;
- euro 100.000,00 (centomila/00), per la violazione dell'art. 10, comma 2, della Direttiva;

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'art. 31 del Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità;

### **ORDINA**

Alla Società BRT S.p.A., con sede legale in Milano, in Via Foro Buonaparte n. 67 - 20121 - Milano (Partita IVA n. 04507990150) - (PEC: [brt@pec.brt.it](mailto:brt@pec.brt.it)), di pagare quale sanzione amministrativa pecuniaria la somma di euro 300.000 (trecentomila/00), al netto di ogni altro onere accessorio eventualmente dovuto, precisamente:

- euro 100.000 (centoventimila/00) per la violazione dell'art. 8, comma 1, della Direttiva, giusta delibera n. 413/14/CONS (Allegato A);
- euro 100.000 (centomila/00) per la violazione dell'art. 10, comma 1, della Direttiva, giusta delibera n. 413/13/CONS (Allegato A);
- euro 100.000 (centomila/00) per la violazione dell'art. 10, comma 2, della Direttiva, giusta delibera n. 413/13/CONS (Allegato);

### **DIFFIDA**

Ai sensi dell'art. 21, comma 7-ter e comma 7-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. 158/23/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. 158/23/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](mailto: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, 27 giugno 2023

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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