



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 178/18/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE A ASENDIA ITALY S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTT. 7, COMMA 2, E 8, COMMA 1 E COMMA 3, LETT. A, D), E), F), G) DELLA “DIRETTIVA GENERALE PER L’ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI” (DELIBERA N. 413/14/CONS)

L’AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell’11 aprile 2018;

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. 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. 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, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”, e, in particolare, i seguenti articoli:

- 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 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*”;
- art. 8, comma 1, dell’allegato A, a norma del quale “*Il numero telefonico e l’indirizzo email di assistenza clienti sono indicati nel sito web del fornitore*”;
- art. 8, comma 3, lettere a), d), e), f) e g) dell’allegato A, a norma de 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;*
 - (...)
 - d) *i locali aperti al pubblico sul territorio nazionale, il cui elenco dovrà essere pubblicato esclusivamente sul sito web;*
 - e) *i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti;*
 - 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;*

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 l’atto di contestazione n. 30/17/DSP, notificato ad Asendia Italy S.p.A. (di seguito, Asendia o la Società) in data 19 dicembre 2017, e la relazione sulle risultanze preistruttorie di cui alla nota del 20 settembre 2017 ad esso allegata;

VISTA la nota del 5 febbraio 2018, con cui la Società ha trasmesso gli scritti difensivi;

CONSIDERATO che Asendia 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 per la verifica del rispetto della citata “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” è emerso che sul sito *web* di Asendia, società titolare di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali, non risultano pubblicate le informazioni alla clientela relative:

- alla descrizione delle condizioni di offerta dei servizi;
- alle modalità che gli utenti devono seguire per la presentazione di reclami, segnalazioni e istanze per le procedure di conciliazione,
- ai rimborsi e indennizzi,
- ai locali aperti al pubblico,
- alla modulistica per reclamo, domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità.

In considerazione di tali mancanze, è stata contestata alla Società la violazione degli artt. 7, comma 2, e 8, comma 3, *lett. a), d), e), f) e g)* della citata delibera n. 413/14/CONS.

Con riguardo alle suddette violazioni, si è ritenuto che, nonostante la pluralità di disposizioni violate, la condotta illecita sia unitaria, per la contestualità delle omissioni informativi e l'unicità del relativo effetto, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico delle sanzioni”.

Dalle verifiche sul sito *web* è emersa, inoltre, la mancata indicazione del numero di assistenza telefonica dedicato ai clienti.

Alla Società è stata, quindi, contestata anche la violazione dell'art. 8, comma 1 della citata delibera n. 413/14/CONS. Tale ulteriore omissione informativa nei confronti della clientela è stata considerata una violazione distinta dalle altre rilevate. L'assistenza telefonica dovrebbe consentire, infatti, alla clientela di accedere a quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato, di cui è prescritta la pubblicazione sul sito *web*, per cui l'omissione di entrambi gli oneri informativi (indicazione del numero di assistenza clienti e indicazione delle informazioni tipizzate) si risolve nella totale inaccessibilità dei contenuti utili alla clientela per la fruizione dei servizi o l'adesione agli stessi.

2. Deduzioni difensive

Nelle proprie memorie la Società fa presente che nel 2016 il gruppo Asendia ha deciso di rinnovare il sito *web* di tutte le società ad esso facenti capo, per finalità di immagine (uniformità di immagine del gruppo) e di miglioramento dell'accessibilità dei contenuti a favore della clientela. Con il lancio del nuovo sito, avvenuto il 17 febbraio 2017, la Carta dei servizi di Asendia Italy (che fino a tale data era pubblicata sul vecchio sito *web*) non è stata più resa disponibile *online*, non essendo stato ricopiato e trasferito dal vecchio al nuovo sito il relativo documento.

Il link al documento è stato ripristinato sul nuovo sito *web* il 26 gennaio 2018.

La Società, nel sottolineare il carattere temporaneo delle omissioni informative contestate dall'Autorità, ritiene che il procedimento sanzionatorio avviato nei suoi confronti debba essere archiviato, in considerazione della brevità del periodo durante il quale la Carta dei servizi non è stata resa disponibile sul sito *web*.

La società fa presente, inoltre, che l'inconveniente tecnico si è verificato nell'ambito del progetto di rifacimento del sito *web* promosso dalla società capogruppo (Asendia management SAS, con sede in a Berna) e, quindi, in maniera del tutto indipendente dalla volontà di Asendia Italy.

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 primo luogo, deve osservarsi che la carta dei servizi Asendia contiene soltanto alcune delle informazioni di cui è stata contestata la mancata pubblicazione sul sito *web* della Società. In particolare, risultano non incluse nella carta dei servizi e pertanto, non disponibili sul sito *web* della Società anche a seguito della pubblicazione *on line* della carta dei servizi, le seguenti informazioni:

- indicazione completa dei prezzi dei servizi offerti (art. 8, comma 3, *lett. a*) dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS);
- elenco dei locali aperti al pubblico sul territorio nazionale (art. 8, comma 3, *lett. d*) dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS);
- i tre formulari per la presentazione del reclamo per il disservizio postale, della domanda di conciliazione e dell'istanza di risoluzione della controversia (art. 8, comma 3, *lett. f*) dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS);
- schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio (art. 8, comma 3, *lett. g*) dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS).

Pertanto, risulta accertata la violazione degli obblighi informativi di cui all'art. 8, comma 3, *lett. a), d), f) e g)* dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS.

In relazione agli elementi informativi di cui è stata contestata la mancata pubblicazione sul sito *web* della Società, che sono contenuti nella carta dei servizi Asendia (elenco e descrizione dei servizi offerti con indicazione degli *standard* di qualità, numero di contatto per assistenza clienti, recapiti per l'inoltro di reclami) la violazione degli obblighi informativi risulta parimenti accertata per tutto il periodo in cui sul sito *web* della Società non era presente il *link* alla carta dei servizi (dal 17 febbraio 2017 al 26 gennaio 2018).

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 Asendia:

- violazione degli articoli 7, comma 2, e 8, comma 3, *lett. a), d), e), f) e g)* della delibera n. 413/14/CONS;
- violazione dell'art. 8, comma 1 della medesima delibera;

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”*;

RITENUTO che, per la violazione degli articoli 7, comma 2, e 8, comma 3, *lett. a), d), e), f) e g)* della delibera n. 413/14/CONS, nonostante la pluralità di disposizioni violate, la condotta illecita sia unitaria, per la contestualità delle omissioni e l'unicità del relativo effetto, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico” delle sanzioni;

RITENUTO che la violazione dell'art. 8, comma 1 della delibera n. 413/14/CONS, configuri una violazione distinta;

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 si fa presente che la mancata pubblicazione sul sito *web* della Società delle 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 e non assicura la piena trasparenza delle condizioni di fruizione dei servizi.

Si rileva, inoltre, con riguardo alla violazione degli articoli 7, comma 2, e 8, comma 3, *lett. a), d), e), f) e g)* della delibera n. 413/14/CONS, che la condotta illecita, pur essendo unica (in virtù del cumulo giuridico delle sanzioni), riguarda l'omissione di una pluralità di elementi informativi che la società avrebbe dovuto rendere disponibili

agli utenti attraverso il proprio sito *web*, elementi informativi distinti, ognuno con una propria specifica rilevanza rispetto alla comune finalità di garantire trasparenza agli 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 procedimento sanzionatorio in esame, a seguito della notifica dell'atto di contestazione ha provveduto a ripristinare il *link* di accesso alla carta dei servizi sul proprio sito *web* così attenuando, soltanto in parte, le conseguenze delle violazioni contestate.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che Asendia è una società cui non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità.

Sotto altro aspetto si rileva, poi, che Asendia Italy è posseduta al 100% dalla svizzera Asendia Holding AG ed una delle società attraverso le quali opera il gruppo internazionale Asendia, una delle maggiori organizzazioni a livello mondiale per la spedizione di corrispondenza e pacchi postali, nata da una *partnership* tra La Poste e Swiss Post. Si tratta, quindi, di un soggetto dotato di elevata qualificazione professionale, sicuramente in grado di valutare la conformità dell'attività svolta alla normativa europea in materia di servizi postali e alle prescrizioni della legislazione e della regolamentazione applicabile a livello nazionale.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che esse siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto. In particolare, anche senza voler considerare l'appartenenza di Asendia ad un gruppo di significative dimensioni economiche, l'analisi del conto economico relativo al bilancio ordinario di esercizio al 31 dicembre 2016, estratto dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, evidenzia ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 del conto economico) pari a euro 18.284.460 (diciattomilioniduecentottantaquattromilaquattrocentosessanta/00);

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle due 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:

- euro 50.000,00 (cinquantamila/00), per la violazione degli articoli 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. *a)*, *d)*, *e)*, *f)* e *g)* della delibera n. 413/14/CONS;

- euro 50.000,00 (cinquantamila/00), per la violazione dell'art. 8, comma 1 della medesima delibera;

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 della società Asendia Italy S.p.A., con sede legale in Via Cassino D'Alberi, 21 – 20067 Tribiano (MI), degli obblighi inerenti all'autorizzazione;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 100.000,00 (centomila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

DIFFIDA

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

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. 178/18/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. 178/18/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.

Roma, 11 aprile 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

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