



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 24/20/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ SPEEDY PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA DELIBERA N. 413/14/CONS

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 gennaio 2020;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”* (di seguito anche 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. 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 delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”* (in seguito anche *“Direttiva”*) e, in particolare, i seguenti articoli dell'allegato A

- l'art. 2, comma 4, lett. a), che impone agli operatori postali di rendere disponibile agli utenti le carte dei servizi indicando *“...il link e il sito web in cui esse sono pubblicate”*;

- l'art. 7, comma 2, 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, a norma del quale *“Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente [...] Il numero telefonico e l'indirizzo email di assistenza clienti sono indicati nel sito web del fornitore”;*

- art. 8, comma 3, lettere a), e), f) e g) 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 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”;

- art. 8, comma 5, a norma del quale *“La comunicazione pubblicitaria può rinviare a servizi di assistenza clienti che comunichino all'utente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio nelle modalità da quest'ultimo richieste”;*

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. 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;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019, n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”.*

VISTO l'atto di contestazione n. 16/19/DSP, del 23 settembre 2019, notificato a Speedy S.r.l. (di seguito, Speedy o la Società) in pari data, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la nota del 25 settembre 2018 con cui Speedy ha formulato richiesta di accesso agli atti del fascicolo relativo al procedimento in oggetto;

VISTA la nota di riscontro dell'Autorità in pari data con la quale è stata trasmessa la documentazione richiesta;

VISTA la memoria difensiva della Società del 23 ottobre 2018 e la richiesta di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la nota dell'Autorità del 24 ottobre 2018 con cui gli Uffici hanno convocato la Società in audizione per il giorno 6 novembre 2018;

VISTO il verbale redatto in data 6 novembre 2018;

CONSIDERATO che Speedy 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 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 Speedy, titolare di licenza individuale e autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali, non risulta disponibile né la carta dei servizi né un link attraverso il quale poter accedervi.

Non risultano inoltre pubblicate le prescritte informazioni ai clienti, relative:

- all'indicazione completa dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi;
- 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;
- ai riferimenti di servizi gratuiti per assistenza clienti ma al contrario viene indicato un numero non gratuito (055.410410);
- ad uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio;

In considerazione di tali mancanze, sono state contestate alla Società le seguenti violazioni:

- 1) violazione dell'art. 2, comma 4, lett. a) della “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;
- 2) violazione dell'art. 8, comma 3, lett. a), della citata Direttiva;
- 3) violazione dell'art 7, comma 2 e dell'art. 8, comma 3, lett. f) e g) della citata Direttiva;

4) violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della citata Direttiva;

2. Deduzioni difensive

Speedy ha inviato, in data 23 ottobre 2019, una memoria di difesa e ha chiesto all'Autorità di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento. La posizione della Società si articola nei punti di seguito sintetizzati.

La Società sostiene di non svolgere alcun servizio tramite Internet e pertanto la normativa vigente, ossia la delibera n. 413/14/CONS, non sarebbe ad essa applicabile.

In altre parole, l'utente, non potendosi di fatto avvalere di servizi offerti *on-line*, può soltanto recarsi presso uno dei punti di spedizione della Società. In tali sedi, l'Utente ha la possibilità di consultare la carta dei servizi di Speedy. Pertanto, il cliente che decide di avvalersi dei servizi offerti dalla Società, recandosi presso il punto vendita, sarebbe perfettamente messo nelle condizioni di conoscere tutte le informazioni (tecniche, economiche e giuridiche) a sua tutela in modo chiaro, comprensibile e completo.

Speedy sostiene inoltre che, svolgendo *esclusivamente* la propria attività di spedizione per conto di Nexive, con cui ha in essere un contratto di "*partnership*", la clientela che intende usufruire dei *servizi on-line* può agevolmente accedere a tutte le informazioni direttamente sul sito di Nexive.

Quanto al numero telefonico, la Società sostiene che è attualmente attivo il numero verde indicato sul sito (800.694964) attraverso il quale possono essere reperite tutte le informazioni richieste.

La Società rileva inoltre che, per rinnovare il proprio *brand*, come emerge dallo *screenshot* del sito effettuata dagli uffici dell'Autorità in data 24 giugno 2019, il sito è *temporaneamente in fase di ristrutturazione e adeguamento*.

In proposito, Speedy ritiene che la sospensione temporanea del sito (come precisato dalla Società in audizione, da circa un anno e mezzo) non può essere considerata di per sé una condotta violativa. La Società, come chiarito in audizione, sostiene infatti di aver utilizzato il periodo in cui il sito è stato in manutenzione per avviare tutte le attività necessarie per collocarsi sul mercato autonomamente, con particolare riguardo all'*e-commerce* e al settore dei pacchi.

Per tale ragione, Speedy chiede l'archiviazione del procedimento.

Nella denegata ipotesi in cui l'Autorità non dovesse accogliere la suindicata richiesta di archiviazione, la Parte chiede l'applicazione del cumulo giuridico, ai sensi dell'articolo 8 della legge 689/81 in quanto "*l'azione commessa è unica e consiste nell'aver lasciato il sito in manutenzione*".

La Società chiede inoltre che nel caso di irrogazione della sanzione venga applicato il minimo edittale secondo i criteri dettati dall'art. 11 della legge n. 689/81 e richiamati dalle *Linee Guida dell'Autorità per la quantificazione della sanzione*.

Speedy sostiene che la propria condotta non possa essere considerata di grave entità in quanto la Società non fornisce servizi tramite Internet e l'Utente può reperire tutte le informazioni necessarie nei punti di spedizione e sul sito di Nexive.

Quanto alle azioni concretamente intraprese per la reintegrazione dell'ordine giuridico violato, la Società sostiene di essersi attivata per ripristinare il sito che, come precisato in audizione, sarebbe attivo da circa una settimana. La Società avrebbe già provveduto:

- 1) alla predisposizione della Carta dei servizi (prodotta in audizione);
- 2) alla predisposizione delle Condizioni generali di trasporto contenenti lo schema riassuntivo dei rimborsi (prodotte in audizione);
- 3) all'indicazione sul sito del numero verde di assistenza clienti 800.694964
- 4) alla predisposizione dei formulari per la presentazione della domanda di conciliazione e CP per la risoluzione delle controversie di fronte all'Autorità.

La Parte rappresenta, infine, di essere una Società di limitate dimensioni con una situazione economico finanziaria difficile, essendo in perdita di bilancio.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni della Società non possono essere accolte.

Sull'assenza di una carta di servizi nonché delle indicazioni relative alle informazioni richieste dalla Direttiva, la Società sostiene di non fornire i propri servizi tramite Internet ma esclusivamente presso i propri punti vendita. Speedy fa altresì presente che tutte le informazioni necessarie alla propria clientela sono sempre state disponibili, e reperibili, sul sito web di Nexive con cui la Società ha in essere un contratto di "partnership".

Entrambe le motivazioni sono inconferenti e destituite di fondamento.

In primo luogo, si richiama l'articolo 2 della Direttiva laddove, relativamente all'oggetto della stessa, stabilisce che *"La presente direttiva contiene le disposizioni di riferimento per l'adozione, da parte dei fornitori di servizi postali, delle carte dei servizi postali accessibili al pubblico"*.

L'oggetto della Direttiva è chiaro e definito: si tratta dell'adozione, da parte dei fornitori di servizi postali, della carta dei servizi, al fine di metterla a disposizione della propria clientela, unitamente a tutte le informazioni ivi contenute (indicate dalla Direttiva).

La norma citata risulta ancora più incisiva se letta in combinato disposto con l'articolo 2, comma 4, lett. a) della medesima Direttiva ossia che *"I fornitori dei servizi postali rendono disponibile all'utente copia delle carte dei servizi presso tutti i locali, includono nelle condizioni generali di contratto un richiamo alle carte dei servizi, comunicano il link e il sito web in cui esse sono state pubblicate"*.

È del tutto evidente che la finalità della Direttiva è quella di mettere a disposizione della clientela la carta dei servizi, agevolandola nel reperimento della stessa e dunque rendendola disponibile non soltanto presso i punti vendita Speedy ma anche, come chiaramente stabilito dalla normativa suindicata, sul sito *web* della Società.

Anche l'eccezione secondo cui, qualora l'utente avesse necessità di consultare la carta di servizi *on line*, potrebbe avvalersi delle informazioni contenute sul sito di Nexive, Società partner di Speedy, è assolutamente destituita di fondamento.

Speedy, come emerge dalle risultanze istruttorie, è titolare sia della licenza individuale che dell'autorizzazione generale per lo svolgimento di attività postale, e in quanto tale è assoggettata alla normativa prevista dalla delibera n. 129/15/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali”*, in particolare, all'art. 6, comma 2, lett. b) secondo cui *“I soggetti titolari di licenza individuale sono tenuti al rispetto dei seguenti obblighi a tutela dell'utente: [...] b) predisporre e pubblicare la carta dei servizi in conformità alla Direttiva generale e ai successivi provvedimenti adottati in materia”*.

In buona sostanza, Speedy, in qualità di operatore postale nonché di fornitore di servizi postali, è tenuto al rispetto di tutti gli obblighi connessi al rilascio del necessario titolo abilitativo tra cui quelli disciplinati dalla Direttiva n. 413/14/CONS. Al riguardo, Speedy non può in alcun modo essere esonerato dalla suindicata responsabilità, in virtù del contratto stipulato con Nexive.

La Società sostiene, inoltre, che il sito è solo *temporaneamente in fase di ristrutturazione e adeguamento*. Speedy starebbe infatti provvedendo alla riorganizzazione del sito in ragione, come chiarito nel corso dell'audizione, dell'avvio delle attività necessarie per collocarsi sul mercato autonomamente, con particolare riguardo al lancio dell'*e-commerce* e al settore dei pacchi.

Sul punto si rileva che la fase di ristrutturazione del sito non è affatto temporaneamente circoscritta. Come precisato dalla Società in audizione (6 novembre 2019) *“il sito è stato in manutenzione per circa un anno e mezzo ed è attivo da circa una settimana”*. Si tratta dunque di un lasso di tempo tale da potere configurare la violazione di quanto previsto dalla delibera n. 413/14/CONS e, in particolare, dall'art. 4 lett. a).

Quanto alla violazione di cui all'articolo 8, comma 3, lett. a), ossia l'omessa pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti e ai relativi prezzi e standard di qualità, si osserva che è in contrasto con i più elementari principi in materia di trasparenza delle condizioni di offerta, finalizzati a garantire la massima chiarezza informativa, la comparabilità delle offerte e la consapevole scelta da parte degli utenti.

La condotta invece contestata, con riferimento all'articolo 8, comma 3, lett. f), della Direttiva, è bene precisarlo, è la mancata pubblicazione dei formulari per presentare la domanda di conciliazione e il formulario CP per la risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS.

Si evidenzia, infatti, che il combinato disposto delle norme in materia, articoli 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. f) della Direttiva prevedono che gli operatori postali debbano rendere disponibili sul proprio sito web “ [...]il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n. 184/13/CONS”.

Sull’assenza sul sito web della modulistica relativa alla domanda di conciliazione, si ricorda che l’art. 4 della delibera 184/13/CONS, conformemente al dato normativo primario (art. 14, d.lgs. n. 261/1999) stabilisce che: “l. Il fornitore di servizi postali è tenuto ad adottare procedure coerenti con i termini indicati nell’articolo 3, trasparenti, semplici, poco onerose e conformi ai principi del diritto dell’Unione europea: a) per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio; b) per l’individuazione della responsabilità, nei casi in cui sia coinvolto più di un operatore; c) in materia di conciliazione in sede locale.”

La fase di conciliazione nel settore postale, a differenza di quanto avviene nel settore delle comunicazioni elettroniche, si svolge di fronte all’operatore postale che definisce la procedura nel rispetto della normativa di settore e, soprattutto, costituisce un requisito essenziale, pena l’improcedibilità, ai fini della presentazione della domanda di risoluzione della controversia innanzi all’Autorità. Ogni operatore postale stabilisce, quindi, nel rispetto di alcuni criteri fissati dall’Autorità, le sue proprie regole procedurali per la gestione dei reclami e, ovviamente, definisce anche i modelli/moduli/formulari da utilizzare per avviare detta procedura, dallo stesso autonomamente gestita.

È del tutto evidente quindi che per avviare la fase conciliativa davanti all’operatore postale occorre un modulo *ad hoc*, da quest’ultimo predisposto che, nel caso di specie, è del tutto assente.

La Società ritiene che l’Autorità, in ogni caso, avrebbe dovuto applicare il cumulo giuridico rispetto alle violazioni contestate.

Al riguardo, si rappresenta che la norma violata, ossia l’articolo 2, comma 4, lett. a) della Direttiva, configura una fattispecie specifica, ossia l’obbligo di indicare sul sito web un apposito link per accedere alla carta di servizi che non è riconducibile, ai fini dell’irrogazione della sanzione, alle violazioni previste dall’articolo 8, comma 3, lett. a), f) e g) e quindi non può essere oggetto di una considerazione unitaria con queste ultime [così come non possono ritenersi contestuali le omissioni informative e conseguentemente unico l’effetto prodotto].

Si tratta infatti, di norme che hanno finalità differenti e che descrivono fattispecie che non possono essere considerate unitariamente.

Un conto è l’inadempimento di obblighi informativi, quali nel caso di Speedy, l’omessa indicazione di informazioni (e modulistica) sia economiche sia attinenti agli strumenti di tutela concretamente utilizzabili dall’utenza (ossia la reperibilità sul sito della modulistica per presentare la domanda di conciliazione e il formulario per la risoluzione

delle controversie dinanzi all'Autorità come anche la reperibilità di uno schema riassuntivo che preveda rimborsi e/o indennizzi in caso di disservizio); altra cosa è l'assenza di un link sul sito che consenta agli utenti di accedere immediatamente al complesso di informazioni riguardanti i servizi offerti dall'operatore, inclusi gli strumenti di tutela. Rendere immediatamente consultabile e fruibile dalla clientela la carta di servizi costituisce proprio l'obiettivo principale della Direttiva.

L'indicazione sul sito web di un numero non gratuito per l'assistenza rappresenta inoltre una grave e distinta violazione degli obblighi informativi nei confronti della clientela, ai sensi del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e del comma 5, della citata Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS.

Si osserva, innanzitutto, che la gratuità del servizio di assistenza clienti 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*”.

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

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 Speedy:

1 l'assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi, 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 la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. a), della citata Direttiva;

3 l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) della sopracitata Direttiva;

4 l'indicazione sul proprio sito unicamente di un numero non gratuito (055.410410) per il servizio di assistenza clienti, in violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della Direttiva.

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 all'autorizzazione generale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro*";

RITENUTO che la violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopracitata Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, per aver fornito sul proprio sito un numero unico non gratuito (055.410410) per il servizio di assistenza clienti, rappresenti una grave e distinta violazione degli obblighi informativi nei confronti della clientela;

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 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 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 unico (055.410410) non gratuito, per il servizio di assistenza clienti.

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

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, si rileva che la Società, nell'ambito del procedimento sanzionatorio ha dichiarato di aver provveduto alla predisposizione della carta dei servizi, dei formulari e delle condizioni generali di trasporto contenenti lo schema di rimborsi (prodotti in audizione in data 6 novembre 2019) ma, di fatto, non ha pubblicato sulla propria pagina web tale materiale documentale.

Sul punto si ribadisce che, l'articolo 2, comma 4, lett. a) della Direttiva dispone che *"I fornitori dei servizi postali rendono disponibile all'utente copia delle carte dei servizi presso tutti i locali, includono nelle condizioni generali di contratto un richiamo alle carte dei servizi, comunicano il link e il sito web in cui esse sono state pubblicate".*

L'indicazione sul sito web di un apposito link - nel caso di specie del tutto assente - per accedere alla carta di servizi risponde proprio alla finalità, lo si ribadisce, in omaggio al principio di trasparenza e tutela dell'utenza, di rendere immediatamente e agevolmente disponibile al potenziale cliente qualsiasi informazione, in modo chiaro, uniforme, completo e comprensibile, sia con riguardo alle condizioni tecniche economiche dei servizi offerti, sia con riferimento ai concreti strumenti di tutela a disposizione dell'utenza in caso di disservizio.

Sebbene Speedy si sia dotata di una "Carta di servizi", non ha correttamente adempiuto l'obbligo perché il documento non è stato pubblicato direttamente sul sito, come espressamente previsto dalla suindicata disposizione normativa e, quindi, nella sostanza, non è immediatamente reperibile dalla clientela né agevolmente consultabile.

Per tali motivazioni, ai fini della quantificazione dell'importo della sanzione, le suindicate azioni intraprese dalla Società non possono essere utilmente prese in considerazione.

Ai fini della riduzione dell'importo base della sanzione, infatti, le *"Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"* stabiliscono che *"l'agente abbia dimostrato di aver intrapreso una iniziativa meritevole di apprezzamento volta al miglioramento delle condizioni dei mercati regolamentati..."*.

La Società, dopo la notifica dell'atto, si è, invece, concretamente attivata riguardo alla fornitura di un numero di assistenza gratuito per la propria clientela: sulla *home page* della Società è attualmente disponibile il numero verde 800-694964.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che Speedy è una società che fornisce il servizio di corriere espresso, per la spedizione di pacchi e di corrispondenza, cui non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità.

In base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria, estratta dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, la Società risulta dotata di 207 unità di personale.

Si tratta, quindi, di un soggetto dotato di una qualificazione professionale in grado di valutare la conformità dell'attività svolta alla normativa vigente in materia di servizi postali.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto: nel conto economico del bilancio di esercizio al 31/12/2018 l'importo iscritto alla voce ricavi delle vendite e delle prestazioni è pari a circa otto milioni di euro.

RITENUTO di dover determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle quattro 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 20.000 (ventimila/00), per l'assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi Speedy, in violazione dell'art. 2, comma 4, lett. a) della citata *"Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi"* approvata con delibera n. 413/14/CONS;
2. euro 20.000,00 (ventimila/00), per la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. a), dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
3. euro 20.000,00 (ventimila/00), per la violazione dell'articolo 7, comma 2, e dell'art. 8, comma 3, lett. f) e g) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
4. euro 10.000 (diecimila/00), per aver indicato sul proprio sito un numero non gratuito per il servizio di assistenza clienti, in violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della medesima Direttiva;

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

ACCERTA

la violazione, da parte della Speedy S.r.l., con sede legale in Campi Bisenzio, Via delle Tre Ville, 103-105, 50013 Firenze, degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 70.000,00 (settantamila/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 alla 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. 24/20/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. 24/20/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, 27 gennaio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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