

DELIBERA N. 312/19/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ UNIPOSTE 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” (APPROVATA CON DELIBERA N. 413/14/CONS)

L’AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 9 luglio 2019;

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 denominata 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*”, 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 3, lettere a) 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;

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*" e, in particolare, l'Allegato A;

VISTO l'atto di contestazione n. 05/19/DSP del 30 marzo 2019, notificato a Uniposte S.p.A. (di seguito, Uniposte o la Società) in data 1° aprile 2019, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la nota del 30 aprile 2019, con la quale la Società ha trasmesso le proprie memorie difensive;

CONSIDERATO che Uniposte 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 Uniposte, titolare dell’Autorizzazione Generale n. 3733/2015 della Licenza individuale n. 2657/2015 e dell’Autorizzazione Generale ad effetto immediato n. 592/2016, non risulta disponibile un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi della Società.

Non risultano inoltre pubblicate le prescritte informazioni ai clienti, 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;
- alla modulistica per reclamo, domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinanzi all’Autorità.

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

1. 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. artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *a*), *f*) e *g*) della sopracitata Direttiva.

Per le violazioni di cui al punto 2, nonostante la pluralità di disposizioni violate, vale a dire gli articoli 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *a*), *f*) e *g*) della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”, si è ritenuto che la condotta illecita fosse unitaria per la contestualità delle omissioni informative e l’unicità del relativo effetto, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico” delle sanzioni.

2. Deduzioni difensive

Uniposte nelle memorie giustificative prodotte con la citata nota 30 aprile 2019 sostiene che il sito della società ha subito nei mesi scorsi un attacco informatico che avrebbe causato la cancellazione di link afferenti importanti documenti, tra i quali, la carta della qualità dei servizi postali, la modulistica per i reclami, il modello per la presentazione della richiesta di conciliazione e quello per la richiesta di risoluzione delle controversie dinanzi all’Autorità.

Nell’ultimo periodo, in particolare, questi attacchi si sarebbero intensificati provocando anche la deviazione di alcuni link presenti sul sito della società a siti osceni e la ricezione su indirizzi di posta elettronica, di dominio Uniposte, di diverse e- mail a scopo estorsivo, con le quali si richiedevano somme di denaro per far cessare l’attacco *hacker*.

In ragione di tali accadimenti, la Società, in persona del legale rappresentante, sarebbe stata indotta a sporgere una denuncia querela il 29 aprile u.s. contro ignoti presso il Comando dei Carabinieri di Agropoli, che viene trasmessa, in allegato, unitamente a

diverse e-mail ricevute su caselle di posta elettronica della Società, nelle quali sarebbe lo stesso mittente a dichiarare di aver hackerato i dispositivi elettronici di Uniposte.

Da ultimo, Uniposte asserisce che gli attacchi informatici subiti sarebbero stati realizzati facendo risultare i link e i documenti, tra i quali anche quelli d'interesse del presente procedimento, visualizzabili, se l'accesso al sito veniva effettuato da postazioni interne alla Società, e, invece, non presenti o reindirizzati a siti osceni, se l'accesso veniva effettuato da account non aziendali.

Tale circostanza avrebbe impedito alla Società di rendersi conto tempestivamente della mancata visualizzazione dei documenti da parte di terzi.

Pertanto, la Società chiede l'archiviazione del procedimento, in quanto le condotte violative contestate non sarebbero imputabili alla stessa.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Le giustificazioni addotte dalla Società appaiono strumentali e infondate.

Preliminarmente, si rilevano delle incoerenze tra le date di alcuni importanti eventi rispetto alla tesi sostenuta dalla Società. In particolare, riesce difficile collegare, eventualmente, la mancanza della carta dei servizi e di altre informazioni, rilevate il 5 febbraio u.s ed oggetto di contestazione, ad un'attività di hackeraggio, quando dalla documentazione allegata alla querela (varie e-mail), che dovrebbe provare l'avvenuto attacco informatico, emerge che la società ne ha avuto consapevolezza il 12 marzo 2019 e cioè dopo che è trascorso diverso tempo dalla rilevazione delle condotte violative.

Inoltre, desta perplessità la circostanza che la società, pur avendo avuto contezza di problemi ai propri dispositivi elettronici già a marzo 2019, abbia deciso di sporgere denuncia-querela solo il 29 aprile 2019, ovvero solo dopo la notifica dell'atto di contestazione avvenuta in data 1° aprile 2019 e in prossimità della scadenza del termine di 30 gg (2 maggio 2019) previsto per la presentazione delle memorie.

In ogni caso, si evidenzia che il contenuto della documentazione prodotta da Uniposte potrebbe evidenziare l'esistenza di anomalie solo alla posta elettronica, determinate da virus informatici contratti, probabilmente, durante navigazioni sul web, ma non prova che il sito web abbia subito attacchi informatici.

Infine, in assenza di idonea documentazione probatoria che dimostri la diretta correlazione tra l'attacco informatico subito e quanto rilevato sul sito aziendale il giorno 5 febbraio 2019 dall'Autorità, si ritiene quantomeno singolare la tesi prospettata dalla Società, secondo la quale gli attacchi informatici subiti sarebbero stati realizzati facendo risultare i link e i documenti, tra i quali anche quelli d'interesse del presente procedimento, visualizzabili, se l'accesso al sito veniva effettuato da postazioni interne alla Società, e, invece, non presenti o reindirizzati a siti osceni, se l'accesso veniva effettuato da account non aziendali.

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 Uniposte:

1. 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. artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. a), f) e g) della sopracitata Direttiva.

RITENUTO che le suddette violazioni siano sanzionabili ai sensi dell’art. 21, comma 7, del d. lgs. n. 261/1999, a norma del quale “*chiunque violi gli obblighi inerenti all’autorizzazione generale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro*”;

RITENUTO che, nonostante la pluralità di disposizioni violate, vale a dire gli articoli 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. a), f) e g) della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”, la condotta illecita sia unitaria, per la contestualità delle omissioni informative e l’unicità del relativo effetto, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico” 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

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.

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 da un controllo del sito *web* della società effettuato in data 24 giugno u. s. emerge che Uniposte ha pubblicato la carta dei servizi e le altre informazioni, oggetto del presente procedimento, ad eccezione del modello per richiedere la conciliazione.

C) Personalità dell’agente

Con riferimento alla personalità dell’agente, si rileva che Uniposte è una società che fornisce, tra gli altri, anche servizi postali ed è titolare, per tali attività, di Autorizzazione Generale, Licenza individuale e Autorizzazione Generale ad effetto immediato.

Inoltre, non risulta che alla società Uniposte siano state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità.

Inoltre, in base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria, estratta dalla banca dati “Telemaco” del Registro delle Imprese, la Società risulta dotata di 18 unità di personale.

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, l’analisi del conto economico relativo al bilancio ordinario di esercizio al 31 dicembre 2017, estratto dalla banca dati “Telemaco” del Registro delle Imprese, evidenzia ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 del conto economico) pari a euro 1.138.761;

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:

1. euro 10.000 (diecimila/00), per l’assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi Uniposte, 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 (ventimila/00), per l’omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett a), f) e g) della sopra citata 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 Società Uniposte S.p.A., con sede legale in Via Ludovisi, n. 35 – 00187 Roma, degli obblighi inerenti all’autorizzazione generale;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 30.000,00 (trentamila/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 all’autorizzazione generale e a regolarizzare compiutamente la propria posizione conformandosi alle

suddette disposizioni violate entro sessanta (60) giorni dalla notifica del presente provvedimento;

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. 312/19/CONS*”, entro trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell’articolo 27 della citata legge n. 689/81.

Entro il termine di dieci giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest’Autorità quietanza dell’avvenuto versamento, indicando come riferimento “*Delibera n.312/19/CONS*”.

Ai sensi dell’art. 135 comma 1, *lett. b)*, del decreto legislativo del 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell’articolo 119 del medesimo decreto legislativo, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 9 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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