



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 313/18/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ TNT GLOBAL EXPRESS 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 12 luglio 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*” (in seguito anche “Direttiva”) e, in particolare, i seguenti articoli dell’allegato A:

- 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 e) e f), a norma del quale *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio 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”*;

- 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. 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. 07/18/DSP, del 6 aprile 2018, notificato a TNT Global Express S.r.l. (di seguito, TNT o la Società), in data 9 aprile 2018, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la memoria difensiva della Società, del 9 maggio 2018, contenente la richiesta di avere accesso al fascicolo del procedimento e di essere audita, ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la nota dell'Autorità del 22 maggio 2018, con cui gli Uffici hanno convocato la Società in audizione per il giorno 13 giugno 2018;

VISTA la nota dell'8 giugno 2018, con cui la Società ha comunicato la propria rinuncia ad essere audita, specificando di “*non avere, al momento, ulteriori considerazioni da aggiungere*” rispetto a quanto già dedotto negli scritti difensivi;

CONSIDERATO che TNT 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*”, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, è emerso che sul sito *web* di TNT, titolare di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali, non risultano pubblicate le prescritte informazioni ai clienti, relative:

- alla modulistica per presentare il reclamo per il disservizio postale, 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;

- a 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. l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della *Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*, approvata con delibera n. 413/14/CONS;

2. aver indicato sul proprio sito unicamente un numero telefonico a pagamento (199.803.868) 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 citata *Direttiva*.

## **2. Deduzioni difensive**

TNT ha inviato, in data 9 maggio 2018, una memoria di difesa. La posizione della Società è di seguito sintetizzata.

Per quanto riguarda l'assenza della modulistica richiesta dalla Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, la Società osserva quanto segue.

L'articolo 10 della Carta di Servizi, pubblicata sul sito di TNT, prevede espressamente che *“In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'articolo 3 del regolamento Agcom approvata con delibera n. 184/13/CONS (disponibile sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it)). Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'Agcom stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato Regolamento”*.

In merito all'assenza del modulo per presentare reclamo in caso di disservizio, la Società sostiene di aver *“puntualmente indicato”* le modalità per presentare reclamo sia in forma scritta, sia *on-line*.

Per il reclamo scritto, TNT rappresenta che, sul proprio sito, cliccando alla voce *“dove siamo”*, sarebbe fornito *“l'elenco di tutte le sedi di TNT sul territorio nazionale dove far pervenire i reclami per iscritto”*.

Inoltre, la Carta dei Servizi, agli articoli 8 e 9, fornirebbe le necessarie informazioni per accedere alla relativa procedura di reclamo indicando, nel dettaglio, le tempistiche previste.

Per effettuare un reclamo *on line*, TNT osserva che sul proprio sito è possibile segnalare il disservizio:

a) *via chat, gratuitamente e 24 h al giorno, 7 giorni su 7; la chat è prevista nella funzione tracking e compare nel caso in cui la spedizione ha un problema di consegna.*

Tale canale sarebbe, ad avviso della Società, preferibile agli altri in quanto offrirebbe, tra l'altro, la possibilità al cliente, gratuitamente, di attivare una *“live chat”*, ossia una conversazione in tempo reale con l'operatore per il trattamento della pratica relativa al disservizio;

b) *via web mediante il link “contattaci on line” (<https://www.tnt.it/CustomerOnline>).*

Inserendo alcuni dati nei campi contrassegnati con un asterisco (nominativo, codice cliente e tipo di spedizione, etc.) è possibile ottenere informazioni sullo stato della propria spedizione.

c) *“via numero verde, a pagamento”*.

L'onerosità della chiamata, pur costituendo una spesa contenuta per il cliente, incentiverebbe il cliente a ricorrere al più evoluto strumento della *chat*. Il canale via *chat*

consentirebbe all'azienda di offrire un servizio migliore, senza arrecare alcuno svantaggio per il cliente.

Per quanto riguarda la contestazione relativa all'indicazione di un numero telefonico a pagamento per l'assistenza clienti (199.803.868), TNT sostiene che la tariffa prevista comporterebbe un onere economico minimo sia per le chiamate da rete fissa sia per quelle da rete mobile.

TNT conclude osservando che la Società offrirebbe alla clientela due canali completamente gratuiti sia via *chat* sia via *web*, mediante il link "*contattaci on line*", per fornire al cliente tutte le informazioni necessarie in caso di disservizio.

TNT ritiene, in conclusione, di fornire all'utenza, in materia di assistenza clienti, procedure trasparenti e facilmente accessibili e pertanto chiede all'Autorità di "*rivedere il suo iniziale giudizio.*"

### **3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità**

In merito alle repliche formulate da TNT nella memoria difensiva, si osserva quanto segue.

Per quanto riguarda la contestazione mossa dall'Autorità con riferimento all'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dal combinato disposto di cui agli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della Direttiva, si rappresenta quanto segue.

Sul primo punto (lett. *f*)), ossia l'assenza sul sito della modulistica relativa alla domanda di conciliazione e al formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità, ai sensi del regolamento di cui alla delibera n. 184/13/CONS, TNT richiama quanto previsto all'articolo 10 della propria Carta dei servizi.

In particolare, la citata disposizione della Carta prevede che nel caso in cui il cliente sia insoddisfatto dell'esito del reclamo può presentare istanza di conciliazione nonché domanda di conciliazione all'Autorità, rispettivamente ai sensi degli articoli 3 e 6 del citato regolamento (approvato con delibera n. 184/13/CONS), indicando, a tal fine, l'indirizzo del sito web dell'Agcom: accedendo al sito dell'Autorità sarebbe dunque possibile, mediante ulteriori ricerche, reperire la necessaria modulistica.

Tale argomentazione non è idonea a dimostrare l'insussistenza della violazione contestata, vale a dire la mancata pubblicazione sul sito *web* della società, come previsto dalla Direttiva, dei formulari per presentare la domanda di conciliazione e per chiedere all'Autorità di risolvere la controversia.

La Direttiva, all'articolo 8, comma 3, lett. *f*), precisa infatti che "*I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web [...] 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”.

La condotta contestata, con riferimento all’articolo 8, comma 3, lett. f), della Direttiva, è bene precisarlo, è la mancata pubblicazione delle prescritte informazioni a tutela degli utenti, relative alla sopra richiamata modulistica. Tale disposizione è formulata in modo chiaro ed univoco. La norma peraltro risponde ad una finalità più complessa rispetto a quanto argomentato dalla Società, ossia quella di dotare l’utenza di idonei strumenti di tutela, concretamente e facilmente utilizzabili nonché immediatamente accessibili nel caso in cui si verifichi un disservizio.

Per quanto riguarda, specificamente, l’omessa pubblicazione sul sito di un formulario *on line*, ai sensi dell’articolo 8, comma 3, lett. f), per presentare reclamo in caso di disservizio, TNT rileva, tra l’altro, che, nella sezione del proprio sito “*contattaci on line*”, è possibile effettuare un reclamo inserendo alcuni dati nei campi contrassegnati con un asterisco.

A tal proposito, la Società richiama quanto previsto dalla Carta di servizi relativamente alla possibilità di presentare reclamo sia per iscritto sia *on line*, indicando anche le relative tempistiche.

Si rileva che il modulo per presentare reclamo è effettivamente disponibile sul sito ma tale circostanza, pur riducendo la portata della condotta illecita commessa e pur influenzando la valutazione complessiva della fattispecie, non esclude la violazione della norma contestata.

Permane, infatti, l’illiceità della condotta contestata, ai sensi dell’articolo 8, comma 3, lettera f), per quanto concerne l’assenza sul sito della modulistica per presentare la domanda di conciliazione e per chiedere la risoluzione delle controversie.

In merito all’omessa indicazione di quanto previsto alla lettera g) dell’art. 8, comma 3, si rileva che la richiesta pubblicazione di uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi in caso di disservizio persegue la medesima finalità di tutela dell’utenza: è importante rimarcare, in proposito, che TNT non ha fornito, nella memoria, alcuna controdeduzione.

Per quanto riguarda, infine, la contestazione relativa all’assistenza clienti, specificamente, l’aver indicato sul proprio sito unicamente un numero telefonico a pagamento, la Società osserva che “*il numero verde a pagamento (199.803.868)*”, fornito alla clientela, costituirebbe una spesa contenuta per il cliente e incentiverebbe esponenzialmente l’utilizzo del più evoluto, nonché gratuito, strumento tecnologico, reso disponibile sul proprio sito, della “*live chat*”, attraverso la quale sarebbe possibile stabilire, in tempo reale, un contatto diretto con l’operatore (in caso di disservizio). Tale

canale, utilizzabile via *web*, consentirebbe, secondo TNT, all'azienda di offrire un servizio migliore, gratuitamente, senza arrecare alcuno svantaggio per il cliente.

L'assistenza offerta alla clientela attraverso il canale telefonico comporterebbe, in ogni caso, ad avviso di TNT, un onere economico minimo, sia per le chiamate da rete fissa sia per quelle da rete mobile.

TNT sostiene, infine, di rendere disponibili alla propria clientela due canali di assistenza completamente gratuiti, nel caso in cui si verifichi un disservizio: la *live chat* (che compare nel caso in cui la spedizione ha un problema di consegna) e "*l'assistenza via web*" che consisterebbe nell'inserimento di alcuni dati nei campi contrassegnati con un asterisco per ottenere informazioni relativamente alla propria spedizione (*reclamo on line*).

In via preliminare, non può non rilevarsi l'espressione impropriamente utilizzata da TNT di "*numero verde a pagamento*". A meri fini chiarificatori, i numeri verdi, secondo la normativa regolamentare vigente in materia, identificano la categoria specifica dei "servizi di addebito al chiamato". Tale numerazione, che dovrebbe essere gratuita per il chiamante che ne usufruisce, secondo una terminologia di uso comune, è definita come "numero verde". Un numero verde, pertanto, non può in alcun modo essere *a pagamento*.

Ciò premesso, l'indicazione sul sito *web* di TNT di un numero unico a pagamento rappresenta 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.

Al riguardo, si osserva, innanzitutto, che 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 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).

E' 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*".

Ciò premesso, le disposizioni contenute nella Direttiva in materia di assistenza clienti sono formulate in modo chiaro ed univoco.

Il fornitore del servizio postale, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, è infatti obbligato a fornire alla propria clientela *telefonticamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica un servizio di assistenza adeguato alle esigenze degli utenti.*

I canali previsti dalla Direttiva per fornire l'assistenza ai clienti sono esclusivamente due: quello telefonico e quello telematico attraverso un apposito indirizzo di posta elettronica.

Non sono dunque previsti canali diversi o ulteriori. A ben vedere, peraltro, TNT non ha nemmeno provveduto a rendere disponibile alla propria clientela un indirizzo di posta elettronica al quale inoltrare la propria richiesta di assistenza.

Inoltre, la possibilità, offerta da TNT sul proprio sito, di stabilire un contatto immediato mediante una *live chat* con un operatore, è una libera scelta della Società e certo non vale a compensare la circostanza che il servizio telefonico di assistenza sia a pagamento.

Peraltro, è bene rimarcare la circostanza che TNT offre la possibilità ai propri clienti di usufruire di una chat *on line* e di un contatto telematico (inserendo alcuni dati nei campi contrassegnati con un asterisco) esclusivamente in caso di disservizio.

Si tratta, infatti, dell'adempimento, da parte dell'operatore postale, di oneri distinti: un conto è l'adempimento di un obbligo informativo (quale è il reclamo *on line* in caso di disservizio), altro conto è rendere disponibile all'utenza un servizio completo di assistenza che consenta al cliente di accedere al complesso di informazioni relative alle diverse *policy* applicate dalla Società. In tale accezione, TNT non offre alla propria clientela alcun servizio di assistenza clienti se non tramite un numero telefonico a pagamento.

L'articolo 8, comma 3, lett. *e*), della Direttiva, lo si ribadisce, nell'elencare le informazioni che devono essere disponibili sul *web*, dunque, contempla inequivocabilmente servizi gratuiti di assistenza alla clientela.

Si può ancora aggiungere che anche laddove l'assistenza offerta *on line* non fosse limitata al reclamo in caso di disservizio relativamente ad una spedizione, la Società incorrerebbe nella medesima violazione. Mentre il canale telefonico è sicuramente di utilizzazione generale, non altrettanto può dirsi del canale telematico.

Sotto altro profilo, l'eventuale scelta di fornire gratuitamente l'assistenza solo per via telematica e, invece, a pagamento il servizio di assistenza telefonica costituisce una discriminazione tra categorie di utenti in violazione dei principi di cui alla Direttiva del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici) che impone di garantire "la parità di trattamento [...] fra le diverse categorie o fasce di utenti"

La Società, infatti, offre i propri servizi ad una clientela assolutamente eterogenea: anche l'utenza consumer si avvale quotidianamente, per la spedizione dei propri pacchi, del servizio di spedizione di TNT (basti pensare al sempre più diffuso ricorso dei consumatori all'*e-commerce*, per la cui consegna del prodotto acquistato è

indispensabile avvalersi del servizio di spedizione fornito dal corriere espresso, quale è TNT).

Il singolo utente, a qualsiasi categoria appartenga, deve essere messo in grado, alla stregua delle altre categorie di utenti, 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).

Va ribadita, qualora non fosse del tutto chiara, la finalità della normativa contenuta nella Direttiva, approvata con delibera n. 413/14/CONS, l'importanza di un servizio di assistenza telefonica gratuita.

Avvalendosi di tale strumento, tutte le categorie di utenti, senza discriminazione alcuna, hanno la possibilità di ottenere quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato, di cui è prescritta la pubblicazione sul sito *web*, in modo immediato, agevole e non oneroso (comprese quelle sugli strumenti a tutela dell'utente che, sempre in base alla Direttiva di cui alla delibera 413/14/CONS, deve poter esercitare i propri diritti senza oneri aggiuntivi). L'indicazione di un numero telefonico di assistenza a pagamento costituisce, pertanto, una grave violazione della normativa dettata in materia di assistenza clienti, costituendo di fatto un ostacolo e un aggravio, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, nella misura in cui 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, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate le seguenti violazioni da parte di TNT:

1. l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della sopracitata Direttiva;
2. aver indicato sul proprio sito unicamente un numero a pagamento (199.803.868) 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 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 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 a pagamento (199.803.868) 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 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 fruibilità dei servizi offerti.

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 a pagamento (199.803.868), anziché gratuitamente, 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 in esame, a seguito della notifica dell'atto di contestazione non risulta essersi attivata al fine di eliminare o attenuare le conseguenze della violazione commessa.

#### **C) Personalità dell'agente**

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

TNT rappresenta una delle maggiori società, a livello nazionale e internazionale, che fornisce il servizio di corriere espresso per la spedizione di corrispondenza e pacchi postali.

Inoltre, in base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria, estratta dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, la Società risulta dotata di 2.540 unità di personale.

Si tratta, quindi, di un soggetto dotato di una qualificazione professionale molto elevata, 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, considerata la sua posizione nel mercato, si ritiene che siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto.

RITENUTO di dover 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:

2. euro 50.000 (cinquantamila/00), per l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della sopra citata Direttiva;

3. euro 80.000 (ottantamila/00), per aver indicato sul proprio sito unicamente un numero a pagamento (199.803.868) 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 Presidente;

#### **ACCERTA**

la violazione, da parte della Società TNT Global Service, con sede legale in Corso Giulio Cesare n. 268, – 10154 Torino, degli obblighi inerenti all'autorizzazione generale;

#### **ORDINA**

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 130.000,00 (centotrentamila/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 l'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. 313/18/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. 313/18/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.

Napoli, 12 luglio 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

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