

DELIBERA N. 323/19/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE A GENERAL LOGISTIC SYSTEM ITALY S.P.A.
PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA “DIRETTIVA
GENERALE PER L’ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI
POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI” (DELIBERA N. 413/14/CONS)**

L’AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 luglio 2019;

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. 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:

- 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) e f), 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 eventuale domanda di conciliazione, nonché 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*”;

VISTO l’atto di contestazione n. 6/19/DSP, del 30 marzo 2019, notificato a General Logistic System Italy S.p.a. (di seguito, GLS o la Società), con sede legale in Via Basento, n. 19 – 20098, San Giuliano Milanese, in data 1° aprile 2019, unitamente alla relativa relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la nota del 2 maggio 2019 con cui la Società ha trasmesso gli scritti difensivi;

CONSIDERATO che GLS non si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all’art. 16 della legge n. 689/1981 che, pertanto, può ritenersi archiviata;

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 GLS, società titolare di autorizzazione generale per l’offerta al pubblico di servizi postali, non risultano pubblicate le informazioni a tutela dei 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 dinnanzi 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 (199151188);

- 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. 8, comma 3, lett. *a*), dell’allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

2) violazione dell’art 7, comma 2 e dell’art. 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) dell’allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

3) violazione del combinato disposto dell’art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, dell’allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS.

Per la contestazione di cui al punto 2) - relativa alla mancata pubblicazione sul sito *web* dello schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi e della modulistica per reclamo, domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinnanzi all’Autorità - si è ritenuto che, nonostante la pluralità di disposizioni violate, la condotta illecita sia unitaria, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico delle sanzioni”, e ciò in ragione della contestualità delle omissioni informative e l’unicità del relativo effetto di ostacolo all’esercizio del diritto degli utenti di accedere alle procedure di tutela previste nei casi di disservizio.

Per la contestazione di cui al punto 1), invece, gli Uffici hanno rilevato come l’omessa pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti, e ai relativi prezzi e *standard* di qualità, sia 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. Pertanto, tale omissione è stata considerata come una distinta violazione rispetto agli altri

inadempimenti informativi rilevati, relativi all'art. 8, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS.

Anche la mancata indicazione del numero gratuito di assistenza telefonica (contestazione di cui al punto 3) è stata considerata una violazione distinta, sul presupposto che l'assistenza telefonica gratuita dovrebbe consentire alla clientela di accedere a quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato, di cui è prescritta la pubblicazione sul sito *web*, per cui l'indicazione di un numero non gratuito costituisce un ostacolo e un aggravio, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, in quanto condiziona ad un onere aggiuntivo, e non previamente determinabile, l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto che, peraltro, non risultano disponibili su canali alternativi non onerosi (sito *web*).

2. Deduzioni difensive

2.1. Sulla violazione dell'obbligo di fornire le informazioni di cui alla lettera a) dell'art. 8, comma 3, della delibera n. 413/14/CONS.

In merito alla prima condotta contestata, la Società evidenzia che sul proprio sito *web* non è riportato il dettaglio dei servizi offerti per le seguenti motivazioni:

- mancanza di formule standardizzate;
- variabilità dei servizi in quanto a domanda non tipizzata;
- clientela prevalentemente *business*;
- presenza di una vasta rete di affiliati in *franchising*, fornitori dei servizi.

In particolare, la Società sostiene di erogare i servizi non in modo standardizzato ma secondo modalità variabili, in funzione delle esigenze della clientela (costituita prevalentemente da imprese). Ciò renderebbe impossibile indicare tutti i servizi offerti e le condizioni economiche degli stessi, che non sono pertanto predeterminati ma costituiscono il risultato, di volta in volta, di una trattativa di mercato.

L'unica indicazione del livello di qualità sarebbe dunque esclusivamente quella recata dal singolo contratto di fornitura di servizi di corriere espresso.

Quanto sopra non comporterebbe, ad avviso della Società, il mancato rispetto delle disposizioni della delibera n. 413/14/CONS recante "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*", espressamente richiamata nelle premesse della propria Carta dei Servizi.

GLS, inoltre, in qualità di *franchisor* di un *network* di corrieri espresso assumerebbe esclusivamente la figura di coordinatore dei servizi comuni ai vari affiliati, ognuno dei quali agirebbe in modo indipendente, fissando i prezzi in modo del tutto autonomo, sulla base dei propri costi e della tipologia di clientela e di servizi richiesti.

In conclusione, la Società, non potendosi ravvisare un illecito ad essa imputabile per il mancato rispetto delle disposizioni della Direttiva, chiede l'archiviazione della contestazione in oggetto.

2.2. Sulla violazione dell'obbligo di fornire le informazioni di cui alle lettere f) e g) dell'art. 8, comma 3, della delibera n. 413/14/CONS.

Con riferimento alla violazione relativa alla lettera g), ossia alla mancanza di uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi, GLS sosterebbe che nella propria Carta dei Servizi sarebbero riportate tutte le informazioni necessarie in modo esaustivo.

La Società cita, al riguardo, alcune clausole contenute nella Carta di Servizi relative all'esonero di responsabilità di GLS in materia (ad es. in caso di ritardata consegna o di danneggiamento).

GLS osserva che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi, riguardanti indennizzi e/o risarcimenti, sono, ad ogni modo, da porre in relazione ad una casistica davvero esigua di disservizi verificatisi.

In questi casi, GLS garantirebbe alla propria clientela l'indennizzo previsto dall'art. 1696 c.c., dalle Condizioni Generali di Trasporto e nel caso di spedizioni internazionali, dalla Convenzione CMR (*Convention Marchandises par Route*). In generale, GLS sosterebbe che il semplice richiamo alla suddetta normativa consentirebbe all'utente di individuare facilmente ("utilizzando *un provider di ricerca*") le informazioni sulle modalità e i criteri di indennizzo. Per la merce assicurata, GLS asserisce di garantire l'intero importo assicurato di cui non sarebbe esplicitato il valore in quanto determinato di volta in volta con il singolo cliente.

Per quanto riguarda, invece, la mancanza della modulistica per la domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità, violazione di cui all'art. 8, comma 3, della delibera n. 413/14/CONS, GLS richiama quanto riportano le relative clausole contenute nella propria Carta di Servizi. In particolare, la Società cita l'articolo 10 laddove prevede che "*in caso di mancata risposta o risposta insoddisfacente al reclamo, il cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi del regolamento Agcom approvato con delibera n. 184/13/CONS (disponibile sul sito 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*".

Ad avviso della Società sarebbero dunque fornite informazioni circostanziate sulle procedure di conciliazione e, tramite rinvio al sito dell'Autorità, sarebbe messa a disposizione la relativa modulistica.

Per tali ragioni la Società richiede l'archiviazione anche delle suddette condotte violative.

2.3. Sulla violazione di cui all'art. 8, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopracitata della delibera n. 413/14/CONS.

Al riguardo, la Società richiama quanto previsto dall'articolo 8, comma 1, della Direttiva ai sensi della quale *“Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica”*. La Società riterrebbe di essere perfettamente adempiente.

GLS richiama, inoltre, quanto previsto dal comma 3 dell'articolo 8 della Direttiva ai cui sensi *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono: ... e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti”*.

Ad avviso della Società il suddetto obbligo deve essere infatti interpretato in via alternativa: l'operatore sarebbe tenuto a fornire gratuitamente il servizio di assistenza o telefonicamente o via posta elettronica. Non essendo ravvisabile alcuna disposizione normativa che specifichi che l'assistenza telefonica deve essere gratuita, GLS sarebbe perfettamente adempiente fornendo un servizio di assistenza gratuita via posta elettronica. La stessa considerazione, ad avviso della Parte, vale altresì per la presunta violazione del comma 5, dell'articolo 8, che prevede che *“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”* in quanto la GLS comunicherebbe via posta elettronica all'utente tutte le informazioni richieste.

Il cliente, in conclusione, ad avviso di GLS, sarebbe perfettamente tutelato attraverso procedure trasparenti e facilmente accessibili.

Alla luce di quanto dedotto, la Società asserisce di aver agito in modo incolpevole e pertanto richiede all'Autorità l'archiviazione anche di tale ultima contestazione.

2.4. Richiesta di accettazione di impegni.

GLS, pur convinta della correttezza del proprio operato, chiede, in via gradata, che il presente procedimento possa chiudersi con l'accettazione dei seguenti impegni:

- 1) inserire nella Carta di Servizi una indicazione del prezzo per clienti occasionali applicato da GLS Enterprice S.r.l., fermo restando l'autonomia dei soggetti affiliati;
- 2) fornire l'esplicitazione dei valori di indennizzo e/o rimborso per servizio, precisando che essi sono meramente indicativi;
- 3) indicare nell'area “Carta dei Servizi” uno specifico *link* per visualizzare la domanda di conciliazione e scaricare il relativo modulo nonché rendere scaricabile il formulario CP per l'eventuale definizione della controversia davanti all'Autorità.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

3.1. Sulla violazione dell'obbligo di fornire le informazioni di cui alla lettera a) dell'art. 8, comma 3, della delibera n. 413/14/CONS.

Le argomentazioni addotte dalla Parte nella memoria difensiva non consentono di superare i contenuti e le conclusioni dell'atto di contestazione.

Relativamente alle censure formulate dalla Società sulla prima condotta contestata, occorre evidenziare che non è sufficiente richiamare formalmente, nelle premesse della Carta dei Servizi, la Direttiva di cui alla Delibera 413/14/CONS per sostenere di rispettarne i contenuti.

Si ribadisce che l'omessa pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti, e ai relativi prezzi e standard di qualità, 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, siano essi privati o imprese.

È di tutta evidenza che un quadro chiaro ed esaustivo delle condizioni giuridiche ed economiche praticate all'utenza deve essere reso pubblico, ferma restando la possibilità di negoziare individualmente le tariffe dei servizi offerti con il singolo cliente.

Si rammenta che la trasparenza informativa, relativamente alle condizioni economiche e giuridiche praticate dagli operatori postali, costituisce anche uno dei principali obiettivi perseguiti dalla normativa comunitaria, richiamata, da ultimo, nel Regolamento (UE) 2018/644 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018, relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi.

Le altre argomentazioni fornite dal GLS appaiono del tutto strumentali e prive di sostegno giuridico e non sono assolutamente idonee a dimostrare l'insussistenza della violazione contestata.

La società asserisce, tra l'altro, che la propria clientela è di tipo prevalentemente business.

L'argomento è discutibile. Innanzitutto, rammentando, come riconosciuto dalla Corte di Giustizia europea, che la definizione di "utente" deve essere intesa in senso ampio. L'utente del servizio è sia il singolo che l'impresa, sia il mittente che il destinatario. Inoltre, ordinariamente nelle spedizioni affidate a GLS è quest'ultimo a sopportare l'onere economico.

Quanto all'eccezione sollevata sull'autonomia e sull'indipendenza dei *franchisee* in base alla quale GLS, in qualità di *franchisor*, non risponderebbe per l'operato di questi ultimi, è del tutto inconferente in quanto non costituisce oggetto del procedimento in esame.

3.2. Sulla violazione dell'obbligo di fornire le informazioni di cui alle lettere f) e g) dell'art. 8, comma 3, della delibera n. 413/14/CONS.

Sull'assenza di uno schema di rimborso/indennizzi

Per quanto concerne le doglianze relative alla seconda condotta contestata, si evidenzia che, al fine di valutare il rispetto delle disposizioni recate dall'art 8, comma 3, lett. g), in materia di indennizzi, non rileva l'asserita esiguità della casistica eccettata da GLS. Peraltro, la Società non ha fornito, al riguardo, alcuna evidenza probatoria.

Le clausole citate dalla Società, presenti nella carta di Servizi, relative all'esonero e/o limitazione di responsabilità di GLS (in caso di disservizi relativi alla consegna della merce) non soddisfano le prescrizioni contenute nella Direttiva.

Anche il rinvio all'art 1696 c.c., alle Condizioni Generali di Trasporto e, nel caso di spedizioni internazionali, alla Convenzione CMR, non può in alcun modo considerarsi esaustivo né conforme alle previsioni dettate al riguardo dalla succitata Direttiva.

L'articolo 10, al comma 2, prevede, infatti, che *“I fornitori di servizi postali [...] fissano e indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione relativa alle modalità di pagamento, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o mancato rispetto degli standard di qualità”*.

Le violazioni delle succitate disposizioni assumono particolare rilevanza nell'ottica di tutela dell'utenza, obiettivo fondamentale cui risponde la *Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*, in quanto, anche in questo caso, non consentono, di fatto, alla clientela di accedere in modo facile e agevole agli strumenti di garanzia appositamente predisposti dalla normativa a favore della clientela.

Sull'assenza di moduli

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) della Direttiva, si rappresenta quanto segue.

La condotta contestata, è bene precisarlo, è la mancata pubblicazione dei formulari per presentare la domanda di conciliazione all'operatore postale e il formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS; sono pertanto irrilevanti le precisazioni, contenute nella memoria, sul corretto adempimento degli obblighi informativi in materia.

A nulla vale, infatti, ai fini dell'ottemperanza alla normativa, il richiamo effettuato da GLS nella Carta dei Servizi alla delibera n. 184/13/CONS e al sito dell'Autorità.

Si evidenzia, infatti, che il combinato disposto delle norme in materia, articoli 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. f) della Direttiva, oggetto della contestazione, prevedono che gli operatori postali debbano rendere disponibili 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”.

Il dato regolamentare appena richiamato è chiaro ed univoco nell'imporre in capo agli operatori postali l'obbligo di rendere concretamente disponibile agli utenti tre (3) tipi distinti di formulario, connessi alle citate procedure:

- a) quello per presentare reclamo (all'operatore postale);
- b) quello per presentare la domanda di conciliazione (all'operatore postale);
- c) quello per chiedere la risoluzione della controversia (all'Agcom).

Del medesimo tenore è la disposizione di cui all'art. 3 della delibera n. 184/13/CONS che riconosce all'utente che lamenta un disservizio la possibilità di rivolgersi, in primo luogo, all'operatore postale presentando un reclamo (art. 3, comma 1); qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta, può presentare, sempre all'operatore postale, istanza di conciliazione (art. 3, comma 2); se anche l'esito della conciliazione non è soddisfacente, in tutto o in parte, l'utente può chiedere, questa volta all'Autorità, di definire la controversia (art. 3, comma 3).

Ebbene, nell'atto n. 6/19/DSP, è stata contestata a GLS, lo si ribadisce, esclusivamente l'assenza dei moduli di cui all'art. 3, commi 2 e 3 e non anche, come sostiene strumentalmente la Società, del modulo di reclamo.

Sull'obbligo di pubblicazione della modulistica da parte dell'operatore postale, occorre precisare, che la normativa, ai fini della predisposizione del modulo di conciliazione, prevede una procedura specifica da seguire, di cui la Società non sembra assolutamente tenere conto.

Al riguardo, la delibera n. 184/13/CONS, all'articolo 3, comma 2, prevede che, l'utente *“ove non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta entro il termine stabilito, può presentare istanza di conciliazione”*.

Tra gli obblighi del fornitore di servizi postali, l'articolo 4, comma 1, lett. c) prevede poi l'onere di *“adottare procedure coerenti con i termini indicati nell'articolo 3, trasparenti, semplici, poco onerose e conformi ai principi del diritto dell'Unione europea in materia di conciliazione in sede locale”*.

L'articolo 6, comma 2, lett. a) prevede, infine, che *“l'utente non può chiedere la definizione della controversia all'Autorità ai sensi del presente capo qualora non abbia presentato l'istanza di conciliazione di cui all'articolo 3, comma 2”*.

Dunque la previsione di una procedura di conciliazione - le cui modalità sono individuate sempre dall'articolo 3, comma 2, della delibera n. 184/13/CONS - e la conseguente pubblicazione di un modulo *ad hoc* per inoltrare l'istanza all'operatore, non soltanto rientrano, come espressamente e chiaramente previsto dalla normativa di riferimento pubblicata sul sito dell'Autorità, tra gli obblighi del fornitore del servizio postale ma costituiscono anche il presupposto indispensabile e necessario per

un'eventuale instaurazione della successiva controversia dinanzi all'Autorità da parte dell'utente insoddisfatto. Ogni operatore postale ha dunque l'obbligo di predisporre il modello/modulo/formulario da utilizzare per avviare detta procedura che è autonomamente gestita dall'operatore medesimo. Nel caso di specie, il modulo relativo alla conciliazione risulta del tutto assente.

Sulla mancanza sul sito della modulistica relativa al formulario (cosiddetto CP) per presentare la domanda di risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità, ai sensi della delibera n. 184/13/CONS, si osserva che lo stesso, come previsto dall'art. 8, comma 3, lett. f), della Direttiva sulla carta dei servizi, deve essere reso disponibile, analogamente agli altri due, sul sito *web* dell'operatore: l'espressione "rendere disponibile sul proprio sito" non può certo significare "rendere disponibile attraverso l'indicazione di altro sito". Pertanto, anche in questo caso, l'obbligo di fornire il formulario CP sul sito dell'operatore non può in alcun modo considerarsi soddisfatto.

Le argomentazioni della Società non possono dunque essere accolte e pertanto permane l'illiceità della condotta contestata, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, lettera f), sull'assenza sul sito della modulistica per presentare la domanda di conciliazione e per chiedere la risoluzione delle controversie.

3.3. Sulla violazione di cui all'art. 8, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopracitata della delibera n. 413/14/CONS.

Relativamente alle argomentazioni fornite dalla Parte sulla terza condotta contestata, 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 (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 approvata con delibera n. 413/14/CONS, 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 telefonicamente, 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 e non sono alternativi: quello telefonico e quello telematico attraverso un apposito indirizzo di posta elettronica.

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

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.

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).

3.4. Sulla richiesta di accettazione di impegni

Per quanto concerne, infine, la richiesta di accettazione degli impegni, si evidenzia che, al riguardo, appare sufficiente richiamare letteralmente quanto previsto dalla normativa vigente.

Al riguardo, l'articolo 14 bis del decreto legge 4 luglio 2006, n. 223, convertito dalla legge 4 agosto 2006, n. 248, rubricato: "*Integrazione dei poteri dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", dispone che la presentazione di impegni da parte delle imprese interessate è ammessa "*nei procedimenti di competenza dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni in cui occorra promuovere la concorrenza nella fornitura delle reti e servizi di comunicazione elettronica e delle risorse e servizi correlati, ai sensi del codice delle comunicazioni elettroniche di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, salva la disciplina recata dagli articoli 17 e seguenti del medesimo codice per i mercati individuati nelle raccomandazioni comunitarie relative ai mercati rilevanti di prodotti e servizi del settore delle comunicazioni elettroniche*".

Inoltre, l'articolo 13, comma 1, del Regolamento, in materia di impegni stabilisce che "*Entro trenta giorni dalla notifica dell'atto di contestazione, a pena di decadenza, l'operatore al quale sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e*

servizi di comunicazione elettronica, purché abbia cessato la condotta oggetto di contestazione, può presentare alla Direzione competente una proposta preliminare di impegni, finalizzata a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure”.

La normativa citata, dunque, consente espressamente il ricorso alla procedura di impegni solo con riferimento al settore delle comunicazioni elettroniche.

Si osserva, inoltre, che la procedura di impegni risponde alla finalità di migliorare le condizioni della concorrenza sul mercato attraverso l'adozione di misure adeguate.

Appurato, dunque che l'istituto de quo non trova applicazione nel settore postale, non si comprende, inoltre, per quale ragione la Società abbia formulato tale richiesta se l'obiettivo perseguito dal presente procedimento risponde primariamente e sostanzialmente alla tutela dell'utenza. Non si tratta di violazioni che incidono sull'assetto concorrenziale del mercato postale.

Si rappresenta, inoltre, che la richiesta di GLS non può essere considerata dall'Autorità neanche, ai sensi dell'art. 11 della legge n. 689 del 1981, sotto il profilo dell'opera svolta dall'agente, in quanto assolutamente generica e non supportata da alcuna evidenza documentale.

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 GLS relative a:

1. l'omessa indicazione dei prezzi e degli standard di qualità di ciascuno dei servizi offerti, richieste dall'art. 8, comma 3, lett. a), della delibera n. 413/14/CONS recante “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;
2. l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) della delibera n. 413/14/CONS recante “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;
3. l'aver fornito sul proprio sito, un numero unico 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 citata delibera n. 413/14/CONS recante “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

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 sola violazione dell'art. dell'art. 8, comma 3, lett. f) e g) dell'allegato A alla citata 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 3, lett. *a*) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS configuri una violazione distinta;

RITENUTO che la violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, dell'allegato A alla citata 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, con riferimento alla mancata indicazione delle condizioni economiche dei servizi offerti, non assicura la piena trasparenza delle condizioni di fruizione dei servizi offerti in quanto non consente all'utenza la comparazione dei prezzi.

L'assenza sul sito di uno schema di indennizzi e della modulistica prescritta, 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 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 non gratuito (199151188) 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 concretamente attivata al fine di eliminare o attenuare le conseguenze delle violazioni commesse.

C) Personalità dell'agente

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

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

GLS, per il gruppo Royal Mail (interamente controllato dallo Stato), gestisce il settore di corriere espresso europeo. Nell'esercizio finanziario 2017/18 (terminato 31 marzo), GLS ha realizzato ricavi per £ 2.557 milioni e spedito 584 milioni di articoli

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

Considerata la posizione nel mercato, in quello nazionale come si ricava dai dati raccolti per la relazione annuale per il 2019 di questa Autorità, le condizioni economiche dell'agente sono tali da giustificare ampiamente l'ammontare della sanzione pecuniaria irrogata con il presente atto.

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per la violazione accertata 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 60.000,00 (sessantamila/00), per la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. *a*), dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

- euro 80.000,00 (ottantamila/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;

- euro 60.000,00 (sessantamila/00), per la violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

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

ACCERTA

la violazione, da parte della società GLS Logistic System S.p.a., con sede legale in Via Basento, n. 19 - 20098, San Giuliano Milanese, degli obblighi inerenti all'autorizzazione generale;

ORDINA

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 200.000,00 (duecentomila/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 e a regolarizzare la propria posizione conformandosi alle suddette disposizioni violate entro 60 (sessanta) 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. 323/19/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. 323/19/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.

Napoli, 18 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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