

DELIBERA N. 324/19/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE A CITYPOST 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 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 eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n. 184/13/CONS”;

- 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. 8/19/DSP, del 23 aprile 2019, notificato a Citypost S.p.a. (di seguito, Citypost, Sailpost o la Società), con sede legale in Via del Fischione, 19 – 56019 Vecchiano (PI), in pari data, unitamente alla relativa relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la nota del 16 maggio 2019 con cui la Società ha trasmesso gli scritti difensivi;

CONSIDERATO che la Società 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 Sailpost, il cui marchio è di proprietà della società Citypost, società titolare di licenza individuale e di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali, non risultano pubblicate le informazioni a tutela dei clienti, relative:

- 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 (0508008790);

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

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

2) 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.

2. Deduzioni difensive

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

Per quanto riguarda 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, la Società asserisce che sulla propria Carta di Servizi sono fornite tutte le indicazioni e le informazioni utili concernenti lo svolgimento delle relative procedure, in conformità a quanto previsto dalla delibera n. 184/13/CONS.

Inoltre, la Società asserisce che sarebbe disponibile sul sito anche la relativa modulistica, allegata alla memoria.

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

2.2. Sulla violazione di cui all'art. 8, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopracitata 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.

Citypost 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, Citypost sarebbe

perfettamente adempiente, fornendo alla clientela un servizio di assistenza gratuita via posta elettronica nonché un servizio di assistenza *on -line* (cliccando sulla voce -presente sul sito- *Contattaci*) per ottenere informazioni sulle spedizioni, sulle informazioni commerciali e su eventuali segnalazioni o reclami.

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 Società comunicherebbe via posta elettronica all'utente tutte le informazioni richieste.

Il cliente, in conclusione, ad avviso di Citypost, 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 contestazione.

2.3. Richiesta di accettazione di impegni.

Citypost presenta una generica richiesta di accettazione di impegni sostanzialmente finalizzata a facilitare la consultazione e l'utilizzo da parte dell'utenza della modulistica *de qua*.

Inoltre, la Società si impegna *pro futuro* a mettere a disposizione dell'utenza una numerazione telefonica gratuita.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni fornite dalla Parte in merito alle condotte violative contestate risultano infondate sia in fatto che in diritto.

Per quanto riguarda, la contestazione relativa all'assenza di 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, si rappresenta quanto segue.

Con l'atto n. 8/19/DSP, l'Autorità ha contestato alla Società esclusivamente l'assenza sul sito *web* Sailpost della modulistica relativa alla domanda di conciliazione dinanzi all'operatore postale e all'istanza per la presentazione della controversia all'Autorità. Non costituiscono invece oggetto di contestazione né l'assenza del modulo di reclamo né i riferimenti alla normativa dettata dall'Autorità sulle relative procedure (conciliazione e instaurazione della controversia dinanzi ad Agcom).

Sul punto, si rileva che all'epoca della consultazione del sito da parte dei competenti uffici dell'Autorità, svolta in data 24 gennaio 2019, come riportato nella relazione sulle risultanze preistruttorie nonché nel citato atto di contestazione, non risultavano presenti i suddetti moduli.

Pertanto, si ritiene, verosimilmente, che la suddetta modulistica sia stata caricata sul sito dopo la notifica dell'atto di contestazione. Da una verificata effettuata in data 4 luglio 2019, tale documentazione risulta effettivamente presente.

Relativamente alle argomentazioni fornite dalla Parte sulla seconda 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). 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*”.

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.

Non sono dunque previsti canali diversi o ulteriori. La possibilità, offerta da Sailpost sul proprio sito, di fornire un contatto *on-line* alla clientela per ottenere informazioni sulle spedizioni, sulle informazioni commerciali e su eventuali segnalazioni o reclami, è una libera scelta della Società e certo non vale a compensare la circostanza che il servizio telefonico di assistenza sia a pagamento.

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).

Per quanto concerne, infine, la richiesta di accettazione degli impegni, si evidenzia che, al riguardo, appare sufficiente richiamare letteralmente quanto previsto dall'articolo 13, comma 1, del Regolamento, in materia di impegni.

Tale disposizione 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.”*

L'articolo 13, 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 l'impegno di Citypost, di rendere *pro futuro* non a pagamento la numerazione telefonica per l'assistenza clienti non può essere considerato dall'Autorità neanche, ai sensi dell'art. 11 della legge n. 689 del 1981, sotto il profilo dell'opera svolta dall'agente, in quanto formulato in modo assolutamente generico e non supportato 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 Citypost relative a:

1. l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) 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'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 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

L'assenza sul sito all'epoca della contestazione 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 (0508008790) 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, soltanto dopo la notifica dell'atto di contestazione, risulta essersi attivata al fine di eliminare o attenuare le conseguenze di una delle violazioni commesse, quella di cui all'articolo 7, comma 2, e dell'art. 8, comma 3, lett. f) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS, inserendo la modulistica mancante.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che Citypost è una società che fornisce servizi postali di cui non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni specifiche da questa Autorità.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, dalla consultazione del bilancio relativo all'anno 2018 risulta che la voce A1 (ricavi delle vendite e delle prestazioni) è pari a circa 29 milioni di euro.

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 10.000,00 (diecimila/00), per la violazione dell'articolo 7, comma 2, e dell'art. 8, comma 3, lett. f) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

- euro 50.000,00 (cinquantamila/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 Citypost S.p.a. (di seguito, Citypost, Sailpost o la Società), con sede legale in Via del Fischione, 19 – 56019 Vecchiano (PI) degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

ORDINA

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 60.000,00 (sessantamila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

DIFFIDA

ai sensi dell'art. 21, comma 6, 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. 324/19/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. 324/19/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