



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 36/19/CONS**

### **ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA QUATTRO MORI POST 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 7 febbraio 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. 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:

- art. 2, comma 1, secondo cui *“La presente direttiva contiene le disposizioni di riferimento per l’adozione, da parte dei fornitori dei servizi postali, delle carte dei servizi postali accessibili al pubblico”*.

- art. 2, comma 4, lett. a), ai sensi del quale *“I fornitori postali rendono disponibile all’utente copie delle carte dei servizi (...) includono nelle condizioni generali di contratto un richiamo alle carte dei servizi, comunicano il link e il sito web in cui esse sono pubblicate”*;

- 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, a norma del quale *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...);*

*a) un elenco aggiornato di tutti i servizi offerti, anche mediante tabelle comparative tra prodotti offerti, recante la descrizione completa delle caratteristiche di ciascun servizio e l’indicazione completa dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi (...);*

*e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti;*

*f) il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale e il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n. 184/13/CONS;*

*g) uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio”*;

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

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”* (di seguito denominato *Regolamento sanzioni*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

VISTA la delibera n. 129/15/CONS, dell’11 marzo 2015, recante *“Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico di servizi postali”*;

VISTA la delibera n. 265/15/CONS, del 28 aprile 2015, recante *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* e, in particolare, l’Allegato A;

VISTA la delibera n. 179/18/CONS, dell'11 aprile 2018, recante “*Ordinanza ingiunzione alla Quattro Mori post per la violazione degli obblighi previsti dall’art. 1 del decreto del ministero per lo sviluppo economico del 26 ottobre 2009 e degli obblighi previsti dalla delibera 413/14/CONS*”;

VISTO l’atto di contestazione n. 34/18/DSP, dell’8 ottobre 2018, notificato a Quattro Mori Post di Deiana Gianluca (di seguito, anche “Quattro Mori Post” o la Società), in pari data, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

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;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Quattro Mori Post è un operatore postale, titolare di autorizzazione generale per l’offerta al pubblico di servizi postali, che svolge servizi postali in ambito nazionale e internazionale (corrispondenza e pacchi). Dalle attività di vigilanza per la verifica del rispetto della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”, svolte nei confronti dell’operatore, è emerso che sul sito *web* della Società non risulta disponibile una copia della carta dei servizi, contenente le informazioni previste dalla Direttiva, né risultano comunque pubblicate le prescritte informazioni ai clienti, relative:

- alla descrizione dei servizi offerti con indicazione dei prezzi e degli standard di qualità di ciascuno;

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

- 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’assenza, sul sito della Società, della carta dei servizi Quattro Mori Post, in violazione dell’art. 2, comma 1 e comma 4, lett. *a*) della 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*”;

2. l’omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *a*), *f*) e *g*) della 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”;

3. la fornitura sul proprio sito, di un numero unico non gratuito (347/4088717) 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”;

## **2. Deduzioni difensive**

La società Quattro Mori Post non si è avvalsa della facoltà, entro il termine indicato nell’atto di contestazione, “di presentare memorie, perizie ed altri scritti difensivi, nonché chiedere di essere sentiti dal responsabile del procedimento” ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento.

La Società non si è altresì avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all’art. 16 della legge n. 689/1981.

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

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” prevede, all’articolo 2, comma 1, l’obbligo in capo a ciascun operatore postale di adottare una propria carta di qualità dei servizi per consentire all’utenza di accedere all’insieme di informazioni relative ai servizi postali offerti. I fornitori di servizi postali hanno altresì l’obbligo, ai sensi dell’articolo 4, lett. *a*) di rendere disponibile all’utente copia della carta di servizi comunicando il *link* e il sito *web* in cui esse sono pubblicate.

Ciò premesso, si rileva che, oltre all’assenza di una carta dei servizi, mediante cui accedere al complesso delle informazioni sui servizi offerti e sugli strumenti a tutela dell’utente non vi è neanche la possibilità per l’utente, che accede al sito, di reperire altrove le informazioni sulle condizioni economiche e sugli standard di qualità dei servizi offerti e sugli strumenti di tutela disponibili ossia la modulistica per effettuare reclamo, presentare eventuale istanza di conciliazione nonché presentare domanda di risoluzione della controversia all’Autorità, e uno schema di indennizzi, in caso di disservizio.

Inoltre, l’indicazione sul sito *web* dell’operatore di un numero unico (347/4088717) non gratuito 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).

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 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: quello telefonico e quello telematico attraverso un apposito indirizzo di posta elettronica.

CONSIDERATO che l’omessa pubblicazione sul sito della carta dei servizi, in violazione dell’articolo 2, comma 1 e 4, lett. a) della delibera n. 413/14/CONS, è stata sanzionata con l’ordinanza ingiunzione n. 179/18/CONS, notificata il 26 aprile 2018, e che l’inadempimento del medesimo obbligo, oggetto del presente procedimento sanzionatorio, è stato rilevato a breve distanza di tempo e, quindi, non è intercorso un lasso di tempo sufficiente per consentire all’impresa di conformare la propria condotta alla normativa violata, tenuto anche conto delle sue modeste dimensioni organizzative;

RITENUTO, dunque, che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate, le seguenti violazioni da parte della Società:

1. l’omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. a), f) e g) della 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*”;

2. aver fornito sul proprio sito, un numero unico (347/4088717) 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, ai cui sensi “*chiunque violi gli obblighi inerenti all'autorizzazione generale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro*”;

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 rileva che la mancata pubblicazione delle informazioni prescritte (modulistica per presentare reclami/istanza di conciliazione/domanda di risoluzione controversia all'Autorità) nonché l'assenza di uno schema di rimborsi e indennizzi impedisce oggettivamente agli utenti di accedere al sistema di tutele prescritto dalla normativa europea e nazionale.

Si rileva, inoltre, che l'ulteriore e distinta condotta illecita in violazione dell'articolo 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5 della Direttiva, riguarda la fornitura sul sito *web* di un numero unico (347/4088717) non gratuito per il servizio di assistenza clienti.

Tale condotta illecita, in materia di servizio di assistenza clienti, rappresenta un aggravio ingiustificato, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio – peraltro non disponibili sul sito *web* - 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**

La Società non ha intrapreso alcuna iniziativa meritevole finalizzata alla rimozione o attenuazione delle conseguenze dell'illecito, come richiesto ai fini dell'attenuazione della sanzione dalle “*Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” e non ha neanche prodotto propri scritti difensivi.

#### **C) Personalità dell'agente**

La Società risulta essere già stata sanzionata da questa Autorità con la delibera n. 179/18/CONS dell'11 aprile 2018.

In base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria la società risulta operare con due addetti.

## **D) Condizioni economiche dell'agente**

In assenza di un'indicazione sulle condizioni economiche dell'operatore (i bilanci e altri dati economici non risultano pubblicati sulla banca dati Telemaco), l'ammontare della sanzione irrogata appare congruo in ragione della condotta posta in essere e delle esigue dimensioni dell'impresa.

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:

1. euro 5.000 (cinquemila/00), per l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. a), f) e g) della 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*";

2. euro 5.000 (cinquemila/00), per aver fornito sul proprio sito, un numero unico non gratuito (347/4088717) 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;

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

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

### **DELIBERA**

L'archiviazione della violazione di cui di cui all'articolo 2, comma 1 e 4, lett. a) della delibera n. 413/14/CONS;

### **ACCERTA**

la violazione, da parte all'operatore Quattro Mori Post di Gianluca Deiana, con sede legale in Via Carmine 214/F, 09032 Assemini (Cagliari):

1. degli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. a), f) e g) della 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*";

2. del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della succitata Direttiva;

## **ORDINA**

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 10.000,00 (diecimila/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 i titoli abilitativi di cui alla delibera n. 129/15/CONS entro il termine di 90 giorni;

## **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. 36/19/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. 36/19/CONS*".

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

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

Roma, 7 febbraio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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