



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 37/19/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ EXPRESS GROUP 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 del 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:

- 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*”;

- 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. 36/18/DSP, del 10 ottobre 2018, notificato ad Express Group S.r.l. (di seguito, Express Group o la Società), in data 11 ottobre 2018, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la memoria difensiva della Società del 7 novembre 2018;

CONSIDERATO che Express Group 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 Express Group [www.friendpost.it](http://www.friendpost.it), marchio di proprietà della società, titolare di licenza individuale per l’offerta al pubblico di servizi postali, non risultano pubblicate le prescritte informazioni ai clienti, relative:

- al formulario per l’eventuale domanda di conciliazione, al formulario per la risoluzione delle controversie dinnanzi all’Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;

- al numero gratuito per l’assistenza clienti;

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*) 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 (0323 210040) 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**

La Società ha inviato, in data 7 novembre 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.

In primo luogo, con riferimento all’assenza del modulo per presentare reclamo in caso di disservizio, la Società sostiene che a seguito di alcune modifiche apportate al proprio sito *web*, la contestazione debba essere archiviata per sopravvenuta insussistenza del fatto addebitato.

La Società chiarisce al riguardo che, attualmente, cliccando sulla Carta dei Servizi Friend Post al paragrafo recante “*Procedura di reclamo*” si legge:

“*Gli utenti che intendono presentare un reclamo per un disservizio o qualunque eventuale violazione di un loro diritto possono inoltrare una email al nostro indirizzo di Posta Certificata friendpost@legalmail.it , utilizzare il modulo on line disponibile qui...*” e, cliccando sul contrassegno “*disponibile qui*”, l’utente viene introdotto nella finestra successiva per la compilazione del modulo on line di reclamo che prevede l’indicazione

del nome, della e-mail dove si chiede di essere contattati, dell'oggetto e del messaggio di reclamo

La Società evidenzia che quanto contestato nell'atto n. 36/18/DSP, ovvero che *“nell'area “carta della qualità dei servizi” vengono illustrate le procedure di reclamo che però rinviano con un link per quanto riguarda la modulistica ad un modello errato ovvero il modello CP di definizione delle controversie postali”*, sarebbe oggi superato grazie alla nuova configurazione del sito web. Infatti, adesso, seguendo la procedura indicata, l'utente accede direttamente al modulo di reclamo on line.

La visualizzazione del modulo CP per presentare la domanda di definizione delle controversie postali innanzi all'Autorità è divenuto il successivo passaggio e, precisamente *“l'utente interessato proseguendo nella visione della medesima pagina web sempre sub5, Procedure di reclamo, della Carta dei servizi legge che “Qualora il cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo può utilizzare il Modello CP ...Potete scaricare il formulario CP dal sito Agcom.it oppure ne trovate una copia a questo link”*.

Quindi, scrive la Società *“è evidente che in base all'attuale configurazione nella identificata “area della qualità dei servizi” l'utente on line accede prima al Modulo di reclamo e dopo al Modulo CP.”*

Con riferimento alla contestazione relativa all'assistenza clienti, la Società precisa che essa fornisce all'utente sia un indirizzo email dedicato (info@friendpost.it) che un indirizzo postale (*Express Group s.r.l via Monte Nero 16, 28100 Novara*) ed infine mette a disposizione anche il numero di telefono *“0323 210040”*.

Inoltre, la Società precisa di aver previsto un'ulteriore modalità di assistenza ai clienti gratuita rispetto a quella della posta elettronica, attraverso la compilazione del modulo on line, *“Modulo di contatto”*, cliccando il quale, l'utente può rivolgere una richiesta di chiarimenti indicando negli appositi campi le informazioni relative al nome, alla e-mail dove si chiede di essere contattati, all'oggetto e al messaggio allegato.

Pertanto, Express Group sostiene che non avrebbe affatto violato l'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”* (Delibera n. 413/14/CONS).

Secondo la lettura dell'art. 8, comma 1, della Direttiva fornita dalla Società *“Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica”*, in base a quanto descritto e documentato nelle memorie, Express Group fornisce tutte le modalità di assistenza prescritte da tale disposizione: telefonica e posta elettronica.

Quindi, secondo Express Group, la contestata violazione dell'art. 8, comma 1, della Direttiva sarebbe insussistente.

Così come insussistente, ad avviso della medesima Società, sarebbe la violazione dell'art. 8, comma 3, della Direttiva *“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”* in quanto Express Group avrebbe fornito prova che sul proprio sito web i “riferimenti” dei servizi gratuiti di assistenza clienti prestati nella duplice modalità on line e via posta elettronica.

Per quanto riguarda la contestazione relativa alla mancata indicazione di un numero telefonico gratuito per l’assistenza clienti (0323 210040), in violazione dell’art. 8, comma 5, della Direttiva, ad avviso della Società, la citata disposizione non specifica che l’assistenza telefonica debba essere gratuita. Secondo Express Group, l’introduzione di dell’obbligo di un numero gratuito per l’assistenza clienti sarebbe una novità, e tale obbligo non sarebbe mai stato deciso né comunicato dall’Autorità.

Pertanto, la Società chiede l’archiviazione anche dell’ultima contestazione per palese errore di diritto.

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

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

In via preliminare, si rileva innanzitutto che il modulo per presentare reclamo è effettivamente disponibile sul sito e che tale circostanza non è mai stata contestata, tuttavia ciò non esclude la violazione delle disposizioni della direttiva volte ad informare gli utenti sui mezzi di tutela a disposizione.

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 mossa dall’Autorità a Express Group, 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 fornire 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 del Regolamento in materia di definizione delle controversie nel settore postale (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. 36/18/DSP, accertato che sul sito *web* era presente unicamente il modulo per il reclamo *on line*, è stato contestato alla Società di non aver reso disponibile sul proprio sito *web* né il formulario per l'eventuale domanda di conciliazione né quello per la domanda di risoluzione delle controversie dinnanzi all'Autorità, ai sensi della delibera n. 184/13/CONS.

Sull'assenza sul sito *web* della modulistica relativa alla domanda di conciliazione, si osserva quanto segue;

Dall'analisi del sito *web* è emerso che la Società, inducendo l'utente in confusione, equiparava il modulo per la conciliazione con l'operatore postale a quello per risoluzione della controversia (cosiddetto modello CP) innanzi all'Autorità. Infatti, come chiarito nella relazione sulle risultanze preistruttorie allegata alla contestazione, sul sito *web* della Società, cliccando sulla "*Carta della qualità dei Servizi*", al paragrafo relativo alle procedure di reclamo, ed in particolare a quelle relative al tentativo di conciliazione, si fa rinvio, attraverso un *link*, ad un modello errato, ovvero il modello CP per la presentazione della domanda di definizione delle controversie postali innanzi all'Autorità.

Nelle sue memorie difensive, la Società non sembra aver compreso l'equivoco ed infatti, come citato sopra, ritiene di aver regolarizzato la posizione quando scrive "*è evidente che in base all'attuale configurazione nella identificata "area della qualità dei servizi" l'utente on line accede prima al Modulo di reclamo e dopo al Modulo CP.*"

Premesso che la successiva regolarizzazione potrebbe al più essere valutata ai sensi dell'art. 11 della legge n. 689 del 1981 sotto il profilo dell'opera svolta dall'agente, si deve rilevare che la "regolarizzazione" attraverso la nuova configurazione del sito *web* è stata effettuata in modo non corretto e non fa venir meno la violazione contestata, vale a dire la mancata pubblicazione sul sito *web* della società del formulario per presentare la domanda di conciliazione.

L'art. 4 della delibera 184/13/CONS, conformemente al dato normativo primario (art. 14, d.lgs. n. 261/1999) stabilisce che: "*1. Il fornitore di servizi postali è tenuto ad adottare procedure coerenti con i termini indicati nell'articolo 3, trasparenti, semplici, poco onerose e conformi ai principi del diritto dell'Unione europea: a) per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio; b) per l'individuazione della responsabilità, nei casi in cui sia coinvolto più di un operatore; c) in materia di conciliazione in sede locale.*"

La fase di conciliazione nel settore postale, a differenza di quanto avviene nel settore delle comunicazioni elettroniche, si svolge di fronte all'operatore postale che definisce la procedura nel rispetto della normativa di settore e, soprattutto, costituisce un requisito essenziale, pena l'improcedibilità, ai fini della presentazione della domanda di risoluzione della controversia innanzi all'Autorità.

Ogni operatore postale stabilisce, quindi, nel rispetto di alcuni criteri fissati dall’Autorità, le sue proprie regole procedurali per la gestione dei reclami e, ovviamente, definisce anche i modelli/moduli/formulari da utilizzare per avviare detta procedura, dallo stesso autonomamente gestita.

È del tutto evidente quindi che per avviare la fase conciliativa davanti all’operatore postale occorre un modulo *ad hoc*, da quest’ultimo predisposto che, nel caso di specie, è del tutto assente.

Sull’assenza sul sito della modulistica relativa al formulario (cosiddetto CP) per presentare la domanda di risoluzione delle controversie dinnanzi all’Autorità, ai sensi del regolamento di cui alla delibera n. 184/13/CONS, si osserva che, nonostante, a seguito della contestazione, la Società abbia creato il *link* cliccando il quale si può scaricare direttamente il modello CP per la definizione delle controversie dal sito dell’Autorità, la condotta contestata, con riferimento all’articolo 8, comma 3, lett. *f*), della Direttiva, è bene precisarlo, comprende anche la mancata pubblicazione delle prescritte informazioni a tutela degli utenti, relative alla sopra richiamate procedure.

Sul sito web, da quanto emerso nelle risultanze preistruttorie, si leggeva “*Qualora il cliente non sia soddisfatto dell’esito del reclamo può presentare istanza di conciliazione (clicca qui con il tasto destro del mouse)*” e si scaricava il modulo (CP) per la definizione della controversia, dunque il modulo sbagliato, non quello per la conciliazione presso l’operatore.

Oggi, nonostante le modifiche apportate al sito web, si legge “*Qualora il cliente non sia soddisfatto dell’esito del reclamo deve utilizzare il Modello CP che è lo strumento a disposizione degli utenti che vogliono denunciare le violazioni degli obblighi cui sono tenuti i fornitori di servizi postali. Potete scaricare il Formulario CP dal sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it) oppure ne trovate una copia a Questo Link. ATTENZIONE il Formulario CP non è visualizzabile on line: puntate il mouse sul Link e utilizzate il tasto destro per salvare il documento pdf sul computer locale e poterlo utilizzare.*”

Al riguardo, si ribadisce che in tal modo si lascia intendere all’utente che nel caso in cui l’esito del reclamo non sia soddisfacente, ci si possa direttamente rivolgere all’Autorità per la risoluzione della controversia.

Così non è, perché come illustrato sopra, la fase di conciliazione presso l’operatore costituisce un passaggio intermedio, tra il reclamo e la definizione della controversia innanzi l’Autorità, senza il quale non è possibile per l’utente accedere allo strumento della definizione della controversia.

Per quanto riguarda, infine, la contestazione relativa all’assistenza clienti, specificamente, l’aver indicato sul proprio sito unicamente un numero telefonico a pagamento, (0323 210040), la Società sostiene che nessuna delle disposizioni violate della Direttiva sulle carte dei servizi imporrebbe al fornitore di servizi postali di mettere a disposizione un numero telefonico gratuito per i servizi di assistenza clienti.

In particolare, secondo la ricostruzione di Express Group l'art. 8 commi 3 e 5, della Direttiva sulle carte dei servizi, nel prevedere che i fornitori di servizi postali rendano disponibile "i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti" e che nelle comunicazioni possano "rinviare a servizi di assistenza clienti che comunichino all'utente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio nelle modalità da quest'ultimo richieste", non imporrebbe alcun obbligo di prestare il servizio assistenza clienti mediante un numero gratuito per il cliente.

Secondo la Società, il fatto che sul sito è resa disponibile la modalità di assistenza telematica gratuita, diversa da quella della posta elettronica, attraverso il "Modulo di contatto", sopra illustrato, renderebbe insussistente la violazione in quanto di fatto la Società ottempera alla prescrizione di gratuità di cui all'articolo 8.

Al riguardo, si evidenzia che l'indicazione sul sito web di Express Group 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.

Inoltre, 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.

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, Express Group 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.

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 Express Group:

1. l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) della sopracitata Direttiva;
2. aver indicato sul proprio sito unicamente un numero a pagamento (0323 210040) 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 6, 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 (...) 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 non gratuito (0323 210040) 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 si è attivata al fine attenuare le conseguenze della violazione commessa. La Società ha infatti dichiarato di aver presentato domanda all'operatore telefonico per ottenere un numero verde ed intervenuta sul sito *web*, sia pure come già rilevato in modo non del tutto corretto, rendendo accessibile il modulo per la definizione delle controversie.

### **C) Personalità dell'agente**

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che alla Società in precedenza è stata irrogata una sanzione i cui effetti sono stati sospesi in via cautelare dal Consiglio di Stato. In base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria la società risulta operare con due addetti.

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

L'ultimo bilancio pubblicato dalla Società risale all'esercizio per l'anno 2016 dall'analisi del relativo conto economico risultano ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 del conto economico) per un valore di euro 56.325,00 (cinquantaseimilatrecentoventicinque/00).

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

3. euro 5.000 (cinquemila/00), per aver indicato sul proprio sito unicamente un numero a pagamento (0323 210040) 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 Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **ACCERTA**

che la Express Group s.r.l. con sede legale in Via Monte Nero, 16, Novara, ha violato gli articoli 7, comma 2, e 8, comma 1, comma 3, lett. e) e f) e comma 5, la cui fattispecie è sanzionata ai sensi dell'articolo 21, comma 6, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261;

### **ORDINA**

alla Express Group 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 alla licenza

individuale e a regolarizzare la propria posizione conformandosi alle suddette disposizioni violate entro novanta (90) 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. 37/19/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. 37/19/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**  
Mario Morcellini

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