



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 371/18/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE A SDA EXPRESS COURIER 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” (APPROVATA CON DELIBERA N. 413/14/CONS)

L’AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 25 luglio 2018;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*” (di seguito denominata legge n. 689/1981);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante “*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*”, come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante “*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*” (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l’equità e il consolidamento dei conti pubblici*” come convertito dalla legge n. 214 del 22 dicembre 2011, e, in particolare, l’art. 21, che designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS, del 28 febbraio 2013, recante “*Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*”;

VISTA la delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” (in seguito anche “Direttiva”) e, in particolare, i seguenti articoli dell’allegato A:

- 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 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. 08/18/DSP del 6 aprile 2018, notificato a SDA Express Courier (di seguito, SDA o la Società) in data 9 aprile 2018, unitamente alla relativa relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la nota dell’8 maggio 2018 con cui la Società ha trasmesso gli scritti difensivi;

CONSIDERATO che SDA si è avvalsa, parzialmente, ossia per una delle due condotte violative contestate con il sopra citato provvedimento, 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 SDA, società titolare di autorizzazione generale per l’offerta al pubblico di servizi postali, non risultano pubblicate le informazioni a tutela dei clienti, relative:

- al formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all’Autorità, ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;

- ai riferimenti di servizi gratuiti per l’assistenza clienti ma al contrario viene indicato un numero a pagamento;

- a uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio.

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

1. l’omessa pubblicazione delle informazioni richieste dall’art. 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”, approvata con delibera n. 413/14/CONS;

2. l’indicazione sul proprio sito, di un numero unico a pagamento (199.113.366) 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 sopracitata “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”.

2. Deduzioni difensive

La Società ha inviato in data 8 maggio 2018 una memoria di difesa.

Nella memoria la parte considera erroneamente che le fattispecie di violazioni contestate siano in realtà sanzioni irrogate e nelle conclusioni chiede che le sanzioni siano revocate o non confermate.

Nel provvedimento i contenuti della memoria saranno interpretati in modo che possano essere utili alla difesa della Parte non considerando i passaggi che sono conseguenza di un erroneo inquadramento generale.

2.1. 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 contestazione in oggetto, SDA precisa di aver reso disponibili, all’interno dell’area assistenza clienti del proprio sito, “*precise e sostanziali informazioni*

sulle modalità per accedere alla procedura di conciliazione attraverso una modulistica chiara e trasparente”.

Puntualizza, inoltre, che, accedendo direttamente dalla *home page*, è possibile consultare la carta qualità dei servizi ove è chiaramente inserito uno schema contenente i rimborsi e gli indennizzi previsti per i prodotti postali.

Ciò premesso, in un’ottica di miglioramento del contenuto del proprio sito, anche al fine di agevolare pienamente l’utenza nella fruizione dei contenuti ivi resi disponibili, SDA *“in relazione alla sanzione per l’omessa pubblicazione delle informazioni richieste dall’articolo 8, comma 3, lett. f) e g) della delibera 413/14/CONS (Sanzione 1), senza procedere a formale contestazione della stessa [...] ha inteso in ogni caso procedere con il pagamento della Sanzione 1”*, allegando copia dell’avvenuto bonifico, del 27 aprile 2018, per un importo pari ad euro 10.000 (diecimila/00).

2.2. Sulla violazione di cui all’art. 8, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopracitata “Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”.

Sull’indicazione sul proprio sito internet, per il servizio di assistenza clienti, di un numero unico a pagamento (199.113.366), anziché gratuito, la posizione della Società si articola nei punti di seguito sintetizzati.

La Società, preliminarmente, *“contesta quanto dedotto dall’ufficio vigilanza e tutela del consumatore riguardo la presunta violazione dell’art. 7, comma 1 e 2 e dell’art. 8, comma 1, e comma 3, lett. e), e comma 5 della Delibera n. 413 /14/CONS anche se alcune di tali ipotetiche violazioni non sono state direttamente riportate nel provvedimento”*.

La Società sostiene, più in generale, che la contestazione relativa alla presunta violazione dell’articolo 8, comma 3, lett. e) sia del tutto illegittima a fronte del quadro regolamentare vigente.

In primo luogo, la Società osserva che nessuna delle disposizioni richiamate dall’Autorità impongono al fornitore di servizi postali l’obbligo di rendere disponibile alla clientela, per l’assistenza telefonica, un numero gratuito e che, pertanto, il richiamo a tale obbligo sarebbe del tutto erroneo.

Sostanzialmente, SDA sostiene che la normativa contenuta nella Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, non vieterebbe in alcun modo di affiancare a servizi gratuiti di assistenza ai clienti ulteriori canali a pagamento.

In particolare, SDA fornirebbe all’utenza tutte le informazioni necessarie mediante *“servizi di rintraccio della spedizione direttamente fruibili dall’home page e, laddove vi fossero ulteriori esigenze, attraverso un contatto diretto via web tramite formulario on line”*.

Oltre al modulo di assistenza *on line*, per effettuare reclami in caso di disservizio (verifica, prenotazione, annullamento, consegna, ricerca, tracciatura del ritiro), la Società fornirebbe, gratuitamente, ulteriori canali di assistenza, quale la piattaforma Skype, il *track and tracing*, la presenza di *FAQ*, la *richiesta pod* (richiesta prova di consegna), il servizio di video assistenza, il servizio di svincolo spedizioni, servizi questi “*gratuiti ed ampiamente esaustivi di tutte le esigenze del cliente*”.

L’offerta di canali di assistenza gratuiti, dunque, ad avviso di SDA, è pacifica e incontrovertibile. I servizi gratuiti citati, infatti, sarebbero immediatamente fruibili dall’utente, attivi 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana e “*fornirebbero i medesimi dati che è possibile acquisire tramite il canale telefonico*”.

Peraltro, aggiunge SDA, “*di fatto il servizio telefonico rappresenta una mera forma di cortesia ma non offre assistenza né qualitativamente né quantitativamente maggiore a quella presente sul sito web che anzi la ricomprende*”. Di tale circostanza sarebbe, del resto, fornita evidenza sul sito internet della Società laddove si riporta che il numero di telefono può essere utilizzato “*per informazioni sulla tracciatura di una spedizione o per effettuare lo svincolo per destinatario*”: questi servizi, sottolinea SDA, sarebbero già forniti tramite il canale *web*.

La Società richiama, inoltre, l’art. 4, comma 1, della Direttiva, secondo cui l’operatore sarebbe tenuto ad adottare procedure “*poco onerose*” per la gestione dei reclami da parte della clientela. Tale disposizione, ad avviso di SDA, renderebbe ancor più palese la facoltà, per l’operatore postale, di attivare canali di assistenza a pagamento con costi contenuti, da affiancare a quelli gratuiti.

SDA sottolinea che, in ogni caso, la numerazione fornita non è una tariffa “a sovrapprezzo” ma rientrerebbe nell’ambito dei massimali stabiliti dalla stessa Agcom nell’allegato A alla delibera n. 26/08/CIR.

Il canale telefonico, in conclusione, sarebbe uno strumento di assistenza alternativo ed aggiuntivo rispetto a quelli offerti gratuitamente tramite piattaforma telematica.

A supporto di quanto dedotto, SDA invoca quale circostanza comprovante la conformità della propria condotta alle previsioni contenute nella Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, l’indicazione da parte dell’Autorità, sul proprio sito istituzionale (<https://www.agcom.it/documentazione-informativa-per-i-consumatori>), dello stato di aderenza di SDA al dettato regolamentare in materia di assistenza clienti.

SDA chiede, in conclusione, all’Autorità “*di revocare/non procedere con l’irrogazione della sanzione di euro 10.000 e/o di qualsiasi altra sanzione per aver fornito sul proprio sito un numero unico a pagamento per il servizio clienti in supposta violazione dell’art. 8, comma 1, comma 3 lett. e) e comma 5 della delibera n. 413/14/CONS [...] avendo SDA offerto canali gratuiti di assistenza per l’utenza limitandosi a fornire alternative comunque poco onerose e in nessun caso remunerative*”.

Nella denegata ipotesi in cui dovesse essere irrogata la sanzione, SDA contesta il provvedimento anche nella parte in cui viene applicato il cumulo giuridico solamente con riferimento alle presunte violazioni di cui all'articolo 8, comma 3, lett. f) e g) e non anche alla lett. e) del medesimo comma, sull'assistenza clienti, laddove tale fattispecie viene considerata dalla Autorità quale “grave e distinta violazione” degli obblighi informativi nei confronti della clientela. Ad avviso di SDA, le ipotetiche violazioni farebbero “palesamente parte di una medesima e unica condotta omissiva”. L'art. 8, comma 1, della l. 689/81 prevede infatti il cumulo giuridico delle sanzioni nell'ipotesi in cui vengano commesse, anche in tempi diversi, violazioni multiple della stessa disposizione. Conformemente alla citata disposizione normativa, le *Linee Guida*, di cui alla delibera n. 265/15/CONS, prevedono l'applicazione del cumulo giuridico delle sanzioni in presenza di violazioni che, sebbene multiple, “siano tutte geneticamente collegabili ad un unico e ben individuato comportamento commissivo od omissivo”.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

3.1. Sull'omessa 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.

SDA rappresenta che “in relazione alla sanzione per l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dall'articolo 8, comma 3, lett. f) e g) della delibera 413/14/CONS (Sanzione 1), senza procedere a formale contestazione della stessa [...] ha inteso in ogni caso procedere con il pagamento della Sanzione 1”.

Come già osservato la Società confonde la “contestazione” con la “sanzione”.

Al riguardo, la sequenza procedimentale indicata nel Regolamento Sanzioni è estremamente chiara.

Tanto premesso, l'Autorità prende atto che la Società, per quanto concerne la violazione contestata ai sensi delle lettere f) e g) dell'art. 8, comma 3, della delibera n. 413/14/CONS, si è avvalsa della facoltà di pagamento in misura ridotta, come previsto dall'art. 5, comma 1, lett. e) del Regolamento Sanzioni.

3.2. Sulla violazione di cui all'art. 8, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopracitata “Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”.

In via preliminare, la Società “contesta quanto dedotto dall'ufficio vigilanza e tutela del consumatore riguardo la presunta violazione dell'art. 7, comma 1 e 2 e dell'art. 8, comma 1, e comma 3 lett. e) e comma 5 della Delibera n. 413 /14/CONS anche se alcune di tali ipotetiche violazioni non sono state direttamente riportate nel provvedimento”.

Al riguardo, si richiama nuovamente quanto dedotto al precedente paragrafo 3.1., in merito alla distinzione tra contestazione e sanzione. Si aggiunge, a meri fini chiarificatori, che, ai sensi dell'art. 9, comma 1, del Regolamento Sanzioni, avente ad

oggetto la partecipazione al procedimento, “*i soggetti nei cui confronti si procede [...] possono presentare memorie [...] sui fatti oggetto della contestazione*”.

Il richiamo alle disposizioni citate nella relazione preistruttoria appaiono, dunque, poco pertinenti, in quanto i contenuti della memoria devono fare riferimento, lo si ribadisce, a quanto accertato nell’atto di contestazione.

Anche la circostanza che alcune delle violazioni citate nella relazione preistruttoria non siano riportate nel provvedimento appare priva di pregio.

Al riguardo, non può che rinviarsi ai principi generali e rammentare che spetta al soggetto che procede a formulare l’atto di contestazione il compito di qualificare giuridicamente la condotta, analogamente a quanto avviene, con i dovuti distinguo, nel settore penale.

Passando al merito delle censure, SDA sostiene, più in generale, che nessuna disposizione della Direttiva imporrebbe l’obbligo per i fornitori del servizio postale di fornire alla clientela, per l’assistenza telefonica, un numero gratuito. Nessuna disposizione vigente vieterebbe all’operatore la possibilità di affiancare a servizi di assistenza resi gratuitamente anche servizi a pagamento.

Ad avviso di SDA, la propria offerta all’utenza di canali di assistenza telematici gratuiti sarebbe, peraltro, estremamente ampia: il formulario *on line* (per effettuare reclami), la piattaforma Skype, il *track and tracing*, la presenza di *FAQ*, la richiesta *pod* (richiesta prova di consegna), il servizio di video assistenza. Tali servizi, oltre ad essere gratuiti, sarebbero, secondo la Società, immediatamente fruibili dall’utenza e *ampiamente esaustivi di tutte le esigenze del cliente.*

Inoltre, tali servizi fornirebbero i medesimi dati che è possibile acquisire tramite il canale telefonico. Quest’ultimo, infatti, sostiene SDA, *non offre assistenza né qualitativamente né quantitativamente maggiore rispetto a quella presente sul sito web che anzi la ricomprende.*

Anzitutto, si osserva che SDA, nel dichiarare di essere perfettamente adempiente rispetto alla normativa vigente, in quanto rende disponibili servizi gratuiti “*ampiamente esaustivi di tutte le esigenze dell’utente*”, dimostra, al contrario, di non aver compreso contenuti e finalità delle disposizioni di cui alla Direttiva, approvata con delibera n. 413/14/CONS.

Si rileva, in proposito, che 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 tenuto a garantire alla propria clientela *telefonticamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica un servizio di assistenza adeguato alle esigenze degli utenti.*

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

Non sono dunque contemplati canali ulteriori. L'offerta telematica da parte di SDA di canali ulteriori (piattaforma Skype, servizio di video assistenza ...), rispetto a quelli previsti dalla normativa in materia, dunque, è esclusivamente 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, poi, nell'elencare le informazioni che devono essere rese disponibili dall'operatore postale sul proprio sito *web*, prevede i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza alla clientela, precedentemente richiamati al comma 1 del medesimo articolo.

La Direttiva stabilisce, dunque, inequivocabilmente, che debba essere assicurato dai fornitori di servizi postali un servizio gratuito di assistenza, adeguato alle esigenze della propria clientela attraverso, quantomeno, due canali (per via telefonica e mediante un apposito indirizzo di posta elettronica).

L'interpretazione della norma fornita da SDA non può essere condivisa perché presuppone il capovolgimento di quelli che sono gli ordinari canoni ermeneutici: per stabilire un obbligo non sarebbe sufficiente indicare la categoria generale (i servizi di assistenza sono gratuiti) ma sarebbe necessaria una puntuale e analitica indicazione di tutte le fattispecie che possono essere ricomprese nella categoria generale. Si può ancora aggiungere che mentre il canale telefonico è sicuramente di utilizzazione generale non altrettanto può dirsi degli ulteriori canali (ad esempio, la piattaforma Skype, il servizio di video assistenza o la richiesta *POD* – servizio quest'ultimo che risulta, peraltro, sul sito di SDA, a pagamento) messi a disposizione dalla Società alla clientela.

Emerge con tutta evidenza, dunque, che l'inquadramento della fattispecie fornito da SDA, in materia di tutela degli utenti del settore postale, non è corretto.

La Società sostiene, infatti, in caso di disservizio concernente l'invio o la consegna di un pacco, di offrire all'utenza assistenza mediante una molteplicità di canali telematici gratuiti.

La Società confonde il supporto fornito alla clientela, in caso di reclamo *on line* per un disservizio, con il più ampio servizio di assistenza clienti. Si tratta, infatti, di oneri distinti: un conto è l'adempimento di un obbligo relativo ai mezzi di tutela che devono essere a disposizione dell'utente (quale è il reclamo *on line* in caso di disservizio), altro conto è rendere disponibile un servizio di assistenza completo e omnicomprendente che consenta al cliente di accedere al complesso di informazioni relative alle diverse *policy* applicate dalla Società (richiesta di informazioni relative alle tariffe, alle tempistiche, agli strumenti di tutela a disposizione dell'utente ...) e non circoscritto, dunque, al caso di disservizio. In tale accezione, SDA non sembra addirittura offrire alla propria clientela alcun servizio di assistenza clienti.

È la stessa Società, del resto, ad affermare che il *canale telefonico non offre assistenza né qualitativamente né quantitativamente maggiore rispetto a quella presente sul sito web che anzi la ricomprende*. Rileva, inoltre, come si legge sul sito, che il numero di telefono può essere utilizzato solo “*per informazioni sulla tracciatura di una spedizione o effettuare lo svincolo per destinatario*”.

Quindi, il numero telefonico messo a disposizione da SDA alla propria clientela, oltre ad essere a pagamento, non fornisce neanche il complesso di informazioni relative alle diverse *policy* applicate dalla Società che un servizio di assistenza clienti dovrebbe garantire.

La numerazione telefonica, inoltre, non rientrando nell’ambito delle tariffe “a sovrapprezzo”, sarebbe, ad avviso di SDA, priva di valore remunerativo per la Società.

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 e non soltanto il servizio svolto dal fornitore del servizio universale (art. 1, comma 1, del decreto legislativo n. 261 del 1999). E’ sufficiente ricordare che le norme in materia di assistenza clienti nel settore postale sono dettate in stretto parallelismo con i consolidati orientamenti e con la normativa regolamentare applicabili in altri settori di competenza dell’Autorità.

Basti pensare alla delibera n. 79/09/CSP recante “*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*” laddove l’articolo 1, alla lett. n), fornisce una chiara definizione del “servizio di assistenza clienti (customer care) quale servizio telefonico di contatto che consente ai clienti di un fornitore di servizi di comunicazione o di risorsa correlata di accedere, senza oneri per il chiamante, allo sportello di assistenza dell’operatore medesimo adeguato alle esigenze degli utenti secondo le disposizioni della normativa applicabile, al quale è possibile, tra l’altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo e gestire il blocco selettivo delle chiamate”.

Si ribadisce, inoltre, che mentre il canale telefonico è sicuramente di utilizzazione generale, non altrettanto può dirsi dei canali (ad esempio, la piattaforma Skype o il servizio di video assistenza) che la Società mette a disposizione della clientela.

Sotto altro profilo, la scelta di fornire a pagamento il servizio di assistenza telefonica costituisce una violazione dei principi di cui alla Direttiva del 27 gennaio 1994 (Principi sull’erogazione dei servizi pubblici) che impone di garantire “*la parità di trattamento [...] fra le diverse categorie o fasce di utenti*”

Il singolo utente, a qualsiasi categoria appartenga, deve essere messo in grado, alla stregua delle altre categorie di utenti, di fruire di un servizio gratuito di assistenza clienti agevolmente accessibile anche se non particolarmente evoluto sotto il profilo

tecnologico (senza tenere conto poi che il canale telefonico potrebbe essere l'unico concretamente disponibile).

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

Avvalendosi di tale strumento, tutte le categorie di utenti, senza discriminazione alcuna, potrebbero 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 n. 413/14/CONS, deve poter esercitare i propri diritti senza oneri aggiuntivi). L'indicazione del solo numero a pagamento configura, 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.

Secondo la parte, poi, il non trarre remunerazione dall'utilizzo della numerazione costituirebbe un elemento a propria discolta.

Per replicare in modo più puntuale, si deve precisare che la gratuità del servizio di assistenza mira a favorire l'accessibilità da parte della clientela, evitando che il timore dell'utente di vedersi addebitato un costo possa disincentivarlo dall'utilizzare il servizio. Se questa, secondo i principi, è la finalità della previsione, è evidente che l'eventuale profitto da parte dell'operatore postale per l'utilizzo della numerazione costituirebbe un elemento che renderebbe ancora più grave la violazione. Sulla circostanza invocata da SDA, che ad avviso della stessa comproverebbe la conformità della propria condotta alle previsioni contenute nella Direttiva, ossia l'indicazione sul sito dell'Autorità (all'indirizzo <https://www.agcom.it/documentazione-informativa-per-i-consumatori>) dello stato di aderenza di SDA, in qualità di operatore postale, al dettato regolamentare in materia di assistenza clienti, si osserva che trattasi di indicazioni, fornite ai consumatori, sulla base di verifiche svolte a campione, nei confronti di un elevato numero di operatori, e relativamente ad un'ingente mole di informazioni, sull'adempimento da parte degli operatori postali agli obblighi contenuti nella Direttiva. Trattandosi evidentemente di un mero errore materiale, relativo allo svolgimento di un'attività di vigilanza *in fieri*, a tale circostanza non può essere attribuito alcun valore giuridico probatorio idoneo a dimostrare la conformità della condotta della Società alla normativa vigente.

Infine, sulla mancata applicazione del cumulo giuridico anche alla fattispecie prevista dall'art. 8, comma 3, lett. *e*), in materia di assistenza clienti, essendo considerata dalla Autorità quale "grave e distinta violazione" degli obblighi informativi nei confronti della clientela, si rappresenta che la norma violata (l'articolo 8, comma 3, lett. *e*) della Direttiva) configura una fattispecie specifica, ossia l'obbligo di fornire alla

clientela servizi di assistenza gratuiti, che non è riconducibile, ai fini dell'irrogazione della sanzione, alle violazioni previste dall'articolo 8, comma 3, lett. f) e g) e quindi non può essere oggetto di una considerazione unitaria con queste ultime [così come non possono ritenersi contestuali le omissioni informative e conseguentemente unico l'effetto prodotto].

Si tratta, infatti, lo si ripete nuovamente, di norme che hanno finalità differenti e che descrivono fattispecie che non possono essere considerate unitariamente. Un conto è l'inadempimento di obblighi informativi, relativi agli strumenti di tutela concretamente utilizzabili dalla clientela (modulistica per la presentazione di domande di conciliazione o di risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità, schemi di rimborsi o indennizzi...); altra cosa è l'assenza di un servizio di assistenza telefonico gratuito mediante il quale consentire agli utenti di accedere immediatamente al complesso di informazioni riguardanti il complesso dei servizi offerti dall'operatore, ivi ricompresi gli strumenti di tutela.

PRESO ATTO dell'avvenuto pagamento in misura ridotta, di cui all'art. 16 della legge n. 689/1981, per ciò che riguarda la violazione di cui all'art. 8, comma 3, lett. f) e g) della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*;

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risulta accertata la seguente violazione da parte di SDA:

1. violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopracitata Direttiva, per aver fornito sul proprio sito un numero unico a pagamento (199.113.366) per il servizio di assistenza clienti;

RITENUTO che la suddetta violazione sia sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 7, del d. lgs. n. 261/1999, a norma del quale *“chiunque violi gli obblighi inerenti all'autorizzazione generale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro”*;

RITENUTO che la violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopracitata Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, per aver fornito sul proprio sito un numero unico a pagamento (199.113.366), 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 l'ulteriore e distinta condotta illecita, in violazione dell'articolo 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5 della Direttiva, riguarda la fornitura sul sito *web* di un numero unico a pagamento (199.113.366), anziché gratuitamente, per il servizio di assistenza clienti (peraltro, come indicato sullo stesso sito *web* della Società limitato al conseguimento di "*informazioni sulla tracciatura di una spedizione o per effettuare lo svincolo per destinatario*").

Tale condotta illecita in materia di servizio di assistenza clienti rappresenta un aggravio ingiustificato, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, in quanto condiziona ad un onere aggiuntivo, e non previamente determinabile, l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto.

B) Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, si rileva che la Società, nell'ambito del procedimento sanzionatorio in esame, a seguito della notifica dell'atto di contestazione, non risulta essersi attivata al fine di eliminare o attenuare le conseguenze della violazione commessa.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che SDA Express Courier, appartenente al gruppo Poste Italiane, è una società che fornisce il servizio di corriere espresso cui non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità.

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

Si tratta, quindi, di un soggetto dotato di una qualificazione professionale molto elevata, sicuramente in grado di valutare la conformità dell'attività svolta alla normativa europea, in materia di servizi postali, e alle prescrizioni della legislazione e della regolamentazione applicabile a livello nazionale.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, considerata la sua posizione nel mercato, si ritiene che siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto.

RITENUTO di 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 80.000,00 (ottantamila/00), per la violazione del 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

la violazione, da parte della società SDA Express Courier, con sede legale in Viale Europa 175 - 00144 Roma, degli obblighi inerenti all'autorizzazione generale;

ORDINA

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 80.000,00 (ottantamila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

DIFFIDA

ai sensi dell'art. 21, comma 7-ter, del d.lgs. 261/1999, la medesima società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione degli obblighi inerenti l'autorizzazione generale;

INGIUNGE

alla medesima Società di versare la predetta somma alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Roma, utilizzando il c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379, capo X, bilancio di previsione dello Stato o mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN IT5400100003245348010237900, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con Delibera n. 371/18/CONS*", entro trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'articolo 27 della citata legge n. 689/81.

Entro il termine di dieci giorni dal versamento, dovrà essere inviata in originale, o in copia autenticata, a quest'Autorità quietanza dell'avvenuto versamento, indicando come riferimento "*Delibera n. 371/18/CONS*".

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

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

Roma, 25 luglio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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