Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 38/19/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ I.POST PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CARTE DEI SERVIZI (DELIBERA N. 413/14/CONS) E DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI TITOLI ABILITATIVI (DELIBERA N. 129/15/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 "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*" (di seguito "*Direttiva sulla Carta dei servizi*") adottata con delibera n. 413/14/CONS e, in particolare, l'obbligo di pubblicare sul sito la "Carta della servizi", e le altre informazioni essenziali di cui agli articoli 4 (Informazione agli utenti), 5

(Offerte dei servizi), 6 (Pagamento del servizio), 7 (Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione), 8 (Assistenza), 9 (Qualità dei servizi), 10 (Rimborsi ed indennizzi);

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*" (di seguito, "*Regolamento per l'offerta di servizi postali*") e, in particolare, gli articoli 6, comma 2, e 11, comma 2, del predetto regolamento;

VISTO, in particolare, l'articolo 5, comma 8, lett. *e*), del regolamento per l'offerta di servizi postali che prevede l'obbligo di dichiarare, in sede di rilascio del titolo, le sedi mandatarie, indicando altresì la loro "*denominazione, numero e ambito geografico di operatività*" e l'articolo 6, comma 3, lettera *b*), del medesimo regolamento che impone al titolare di comunicare ogni successiva variazione di quanto dichiarato;

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. 31/18/DSP del 25 settembre 2018, notificato nella medesima data a I.POST S.R.L. (di seguito, I.POST o la Società), unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

CONSIDERATO che I.POST non si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/1981;

CONSIDERATO che I.POST non ha presentato memorie o altri scritti difensivi, ai sensi dell'art. 18 della citata legge n. 689/1981 e dell'art. 9 del Regolamento;

CONSIDERATO che I. POST 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

Nell'ambito dell'attività di vigilanza per la verifica del rispetto del Regolamento per l'offerta di servizi postali, sono state chieste alla I.POST, società titolare di licenza individuale (1495/2012) e di autorizzazione generale (2648/2015), informazioni e documenti sulla sua organizzazione e gestione del servizio. Da tali verifiche è emerso che essa svolge attività di offerta al pubblico di servizi postali, attraverso una rete costituita da trentasette (37) soggetti affiliati, i cui nominativi sono stati comunicati al MISE ai sensi del citato articolo 5, comma 8, lett. e).

È emerso che uno dei soggetti, operanti con il logo "I.POST" in virtù del contratto di affiliazione commerciale, era sprovvisto di autonomo titolo abilitativo e non figurava nel suddetto elenco delle trentasette (37) sedi mandatarie comunicate dalla Società al MISE.

Su richiesta dell'Autorità, la Società chiariva che la ditta in questione non rientrava tra i soggetti ad essa affiliati e che ad ogni modo la Società aveva chiuso tutte le sedi mandatarie precedentemente comunicate al MISE.

Il MISE confermava che I.POST aveva comunicato la chiusura delle 37 sedi mandatarie precedentemente dichiarate e il trasferimento della propria sede legale presso lo Studio dell'Avv. Scontrino in Via Vincenzo Bellini, 2 a TRAPANI (TP).

È stato anche esaminato il sito *web* della società al fine di verificare il rispetto delle disposizioni della Direttiva sulle carte dei servizi e il livello di accessibilità, da parte dell'utenza, alle informazioni che gli operatori devono pubblicare ai sensi della stessa.

Dall'analisi del sito *web* è emerso in primo luogo che non era ivi disponibile la "*Carta della Qualità dei servizi*", prescritta dall'articolo 2, comma 4 della Direttiva, e in secondo luogo che non erano pubblicate le altre informazioni a tutela dell'utenza, previste dall'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS e, in particolare, quelle indicate dagli articoli:

- 4 (Informazione agli utenti), 5 (Offerte dei servizi), 6 (Pagamento del servizio), 7 (Segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione), 8 (Assistenza), 9 (Qualità dei servizi), 10 (Rimborsi ed indennizzi).

In considerazione di tali omissioni e delle contradditorie informazioni in merito alle sedi mandatarie, sono state contestate con provvedimento n. 31/18/DSP, notificato alla Società in data 25 settembre 2018, le seguenti violazioni:

1. l'omessa pubblicazione sul sito web della "Carta dei Servizi" e delle altre informazioni essenziali per gli utenti come indicato dalla "Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi", violazione sanzionabile ai sensi dell'articolo 21, comma 6, del d.lgs. n. 261/1999;

2. la pubblicazione sul sito di informazioni relative alle proprie sedi operative e mandatarie in contrasto con quanto dichiarato al Mise in violazione degli obblighi previsti dal regolamento per l'offerta di servizi postali, violazione sanzionabile ai sensi dell'articolo 21, comma 6, del d.lgs. n. 261/1999.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

L'Autorità, con la delibera n. 413/14/CONS recante "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*", ha definito i contenuti delle carte dei servizi che i fornitori di servizi postali sono tenuti ad adottare. Oltre all'enunciazione dei principi fondamentali che devono essere seguiti nella stesura delle carte, nella gestione dei rapporti con gli utenti e nell'erogazione dei servizi postali,

sono state previste anche norme in materia di: informazione all'utenza, offerta e pagamento dei servizi, segnalazioni, reclami e procedure di conciliazione, assistenza, qualità dei servizi, rimborsi e indennizzi.

La succitata delibera ha individuato i criteri generali che i fornitori dei servizi postali devono seguire nel predisporre le carte dei servizi, così da assicurare agli utenti la certezza dei loro diritti, definendo in via preventiva i livelli qualitativi e gli obblighi concernenti l'attività di erogazione del servizio.

La delibera prevede tra l'altro che gli utenti devono essere adeguatamente informati della facoltà di presentare reclamo e istanza di conciliazione all'operatore, precisando, in modo chiaro, trasparente e semplice, l'accesso a tali procedure. Gli utenti devono, inoltre, essere informati della possibilità, ove siano insoddisfatti dell'esito delle procedure gestite dall'operatore, di rivolgersi all'Autorità per risolvere la controversia secondo quanto previsto dalla delibera n. 184/13/CONS.

Una delle molteplici linee di attività dell'Ufficio vigilanza e tutela dei consumatori è dedicata all'accertamento del rispetto degli obblighi, in capo a ciascun fornitore di servizi postali di rendere disponibile per la clientela ogni utile informazione nel proprio sito web, in conformità alle vigenti disposizioni.

Dall'esame del sito web della società è emerso che, oltre alla Carta dei Servizi, difettavano tutte le sopracitate informazioni a tutela dell'utenza che ogni operatore è tenuto a pubblicare.

Come già esposto è stato anche accertato che l'operatore I.POST ha prima dichiarato di utilizzare sedi mandatarie per poi comunicare la cessazione di tale utilizzo, circostanza quest'ultima però contraddetta dalle indicazioni presenti sul sito dove varie sedi mandatarie sono indicate come "point" della società, così fornendo un'informazione non corretta agli utenti

Al riguardo, va ricordato che secondo quanto previsto dall'allegato A alla delibera n. 129/15/CONS, art. 1, lett. p), sono considerate sedi mandatarie "le sedi appartenenti a soggetti giuridicamente distinti da quelli abilitati in cui viene svolta in nome e per conto di questi ultimi e sulla base del titolo abilitativo da questi posseduto attività relativa alla fase di raccolta e al ritiro degli invii postali da parte degli utenti".

Ebbene, in base alla regolamentazione di settore, affinché le sedi giuridicamente appartenenti ad un altro soggetto (sedi mandatarie) possano operare *sine titulo*, ma in virtù della legittimazione come "sede mandataria", è indispensabile che il soggetto abilitato (licenziatario o autorizzato) all'atto della richiesta del titolo dichiari di volersi avvalere di sedi mandatarie e fornisca al riguardo precise indicazioni (denominazione, numero e ambito geografico di operatività) provvedendo ad aggiornarle.

RITENUTO pertanto, 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 alla licenza individuale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro*";

RITENUTO, nonostante la gravità delle violazioni, in particolare sotto il profilo della garanzia delle esigenze essenziali degli utenti, di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna violazione accertata nella misura di euro 5.000,00 (cinquemila/00), ritenendolo sufficientemente afflittivo in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981: in primo luogo, per le modeste dimensioni dell'impresa, che rilevano sotto il profilo delle condizioni economiche dell'agente e della possibilità di avere un apparato organizzativo interno in grado di garantire il rispetto della normativa vigente; in secondo luogo, per la chiusura delle 37 sedi mandatarie da cui è presumibile ritenere una contrazione, ridimensionamento dell'attività di quest'ultima; infine, in considerazione della circostanza che la I.POST non ha subito, in precedenza, sanzioni da questa Autorità;

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio e per le motivazioni sopra espresse, risulti accertata la violazione da parte della società I.POST;

a. della delibera n. 413/14/CONS, e, in particolare degli artt. 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9 e 10 dell'allegato A alla medesima, per l'omessa pubblicazione sul sito *web* della "*Carta dei Servizi*" e delle altre informazioni essenziali per gli utenti ai sensi della Direttiva;

b. degli articoli 6, comma 2, e 11, comma 2, del Regolamento di cui all'allegato A alla delibera n. 129/15/CONS;

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per le violazioni accertate nella misura complessiva 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), quale importo complessivo delle singole sanzioni determinate, ovverossia pari ad euro 5.000 per ciascuna delle violazioni accertate;

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

ACCERTA

la violazione, da parte della società I.POST con sede legale presso lo studio dell'Avv. Scontrino, via Vincenzo Bellini 2, Trapani, degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

ORDINA

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 10.000,00 (diecimila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le due 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 IT54O0100003245348010237900, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con Delibera n. 38/19/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. 38/19/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
Francesco Posteraro

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