



## DELIBERA N. 381/21/CONS

### **ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DI BRT S.P.A. (COD. FISC. 04507990150) PER LA VIOLAZIONE DELLA DIRETTIVA GENERALE PER L'ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DI CUI ALLA DELIBERA N. 413/14/CONS (CONT. 8/21/DSP)**

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 25 novembre 2021;

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 legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*” (di seguito anche legge n. 689/1981), come modificata dal decreto legislativo 30 dicembre 1999, n. 507;

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 per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/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. 8, comma 3, lettere a), e), f) e g) dell'allegato A, a norma del quale *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...)”*:

a) [...] *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. 697/20/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. 383/17/CONS, del 24 ottobre 2017, recante *“Adozione del Regolamento recante la disciplina dell'accesso ai sensi degli articoli 22 e seguenti della 7 agosto 1990, n. 24 e degli articoli 5 e seguenti del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33”*;

VISTA la delibera n. 545/18/CONS, del 13 novembre 2018, recante *“Ordinanza ingiunzione alla BRT S.p.a. per la violazione delle disposizioni della “Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”* (Delibera n. 413/14/CONS);

VISTO l'atto di contestazione n. 8/21/DSP, del 28 giugno 2021, notificato a BRT S.p.A. (di seguito, BRT o la Società) in pari data, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la memoria difensiva della Società del 28 luglio 2021 e la richiesta di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento sanzioni;

VISTA la nota del 27 settembre 2021, con cui l'Autorità, in accoglimento della richiesta formulata dalla Società, ha convocato l'audizione;

VISTO il verbale di audizione dell'8 ottobre 2021;

VISTA la nota del 18 novembre 2021, con cui l’Autorità ha comunicato a BRT, ai sensi dell’articolo 7, comma 5, del Regolamento la sospensione dei termini procedurali, ai fini di un approfondimento istruttorio e la conseguente proroga dei termini di conclusione del procedimento;

CONSIDERATO che BRT 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, l’attività preistruttoria 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*” è emerso che sul sito *web* di BRT, titolare di autorizzazione generale per l’offerta al pubblico di servizi postali, non risultano pubblicate le prescritte informazioni ai clienti, relative:

- all’indicazione completa dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno dei servizi offerti;
- al formulario per presentare reclamo per il disservizio postale, al formulario per presentare eventuale domanda di conciliazione e al 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;
- ad 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. articolo 8, comma 3, lett. *a*), della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;
2. articolo 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;
3. combinato disposto dell’articolo 8, comma 3, lett. *e*) e comma 5, della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”.

Soltanto per la contestazione di cui al punto 2) - relativa alla mancata pubblicazione sul sito *web* dello schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi e della modulistica per reclamo, domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinnanzi all’Autorità - si è ritenuto che la condotta illecita sia unitaria, nonostante la pluralità di disposizioni violate, con conseguente applicazione del cd. cumulo giuridico delle sanzioni e ciò in ragione della contestualità delle omissioni informative e l’unicità del relativo effetto di ostacolo all’esercizio del diritto degli utenti di accedere alle

procedure di tutela previste nei casi di disservizio.

Per la contestazione di cui al punto 1), invece, gli Uffici hanno rilevato come l'omessa pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti, e ai relativi prezzi e standard di qualità, sia in contrasto con i più elementari principi in materia di trasparenza delle condizioni di offerta, finalizzati a garantire la massima chiarezza informativa, la comparabilità delle offerte e la consapevole scelta da parte degli utenti. Pertanto, tale omissione è stata considerata come una distinta violazione rispetto alle altre.

Anche la mancata indicazione del numero gratuito di assistenza telefonica (contestazione di cui al punto 3) è stata considerata una violazione distinta, sul presupposto che l'assistenza telefonica gratuita dovrebbe consentire alla clientela di accedere a quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato, di cui è prescritta la pubblicazione sul sito web, per cui l'indicazione di un numero non gratuito costituisce un ostacolo e un aggravio, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, in quanto condiziona ad un onere aggiuntivo, non previamente determinabile, l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto che, peraltro, non risultano disponibili su canali alternativi non onerosi (sito web).

## **2. Deduzioni difensive**

BRT ha inviato, in data 28 luglio 2021 una memoria di difesa e ha chiesto all'Autorità di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento. L'audizione si è svolta in data 29 settembre 2021. La posizione della Società si articola come segue.

Preliminarmente, la Società rileva che le violazioni contestate sono sovrapponibili a quelle che avevano dato luogo al procedimento sanzionatorio concluso con l'adozione della delibera n. 545/18/CONS del 13 novembre 2018.

BRT evidenzia, al riguardo, che la legittimità della delibera costituisce oggetto di contenzioso tuttora pendente dinanzi al Consiglio di Stato.

BRT rammenta infatti che la delibera 545/18/CONS è stata impugnata dalla Società davanti al Tar con richiesta di applicazione di misure cautelari che il giudice amministrativo ha accolto nei limiti del 50 per cento. In sede di merito, la Società evidenzia che con sentenza del 3 aprile 2020, il Tar ha accolto parzialmente la richiesta della Società riducendo l'importo complessivo della sanzione.

La Società ha proposto ricorso in appello, per la riforma previa sospensione della sentenza del 3 aprile 2020. L'udienza di merito è fissata per il 30 marzo 2022. Per tale ragione BRT ha chiesto, in via principale, l'archiviazione del procedimento in oggetto, in quanto per le medesime contestazioni è già stata irrogata una sanzione; in subordine, nel corso dell'audizione, ha formulato, nelle more della definizione del contenzioso, una richiesta di sospensione del procedimento avviato con atto di contestazione n. 8/21/DSP, ritenendo irragionevole l'avvio di un procedimento sanzionatorio avente come

presupposto la censura delle medesime violazioni su cui il giudice di secondo grado si deve ancora pronunciare definitivamente.

Nel merito, le argomentazioni sollevate dalla Società sono le seguenti.

La Società sostiene di non svolgere l'attività di "offerta al pubblico di servizi postali" ossia l'attività di cui all'articolo 6 del decreto legislativo 22 luglio 1999 ai sensi del quale "*L'offerta al pubblico di servizi non rientranti nel servizio universale...è soggetta ad autorizzazione generale*". Nessuna violazione sarebbe pertanto configurabile a suo carico.

L'attività di cui al succitato articolo 6, ad avviso della parte, consisterebbe, infatti, nell'offerta generalizzata di un servizio standardizzato e predeterminato unilateralmente in tutti i suoi contenuti essenziali, ivi compreso il prezzo, così come disciplinata all'articolo 1336 c.c. Contrariamente, i contenuti dei contratti stipulati da BRT, e non ultimo il prezzo delle spedizioni, sarebbero sempre il frutto di pattuizioni specifiche e talvolta molto complesse con i propri contraenti (pressoché integralmente costituiti da clientela di tipo *business*), in funzione delle esigenze da questi ultimi di volta in volta rappresentate (quantitativo dei pacchi da spedire, peso degli stessi, dimensioni, etc).

BRT ritiene che la pronuncia della Corte di giustizia del 2018, intervenuta in materia, non sia al riguardo dirimente, in quanto si limiterebbe a chiarire che il diritto dell'Unione europea è compatibile con una normativa nazionale volta a ricomprendere nell'ambito del servizio postale anche i servizi di corriere espresso: ciò non significa, ad avviso della Società, che tutti i corrieri espresso che operano sotto la legislazione italiana vi rientrino. Infatti, ad avviso di BRT, rientrerebbero nell'ambito di applicazione dell'articolo 6 unicamente gli operatori che prestino "offerta al pubblico" di servizi postali, attività che invece BRT ritiene di non svolgere.

Per quanto concerne la contestazione relativa alla mancata pubblicazione dell'elenco e dei prezzi dei servizi offerti, BRT sostiene che le modalità con cui svolge la propria attività sarebbero incompatibili con l'imposizione di un simile obbligo, in quanto la propria attività sarebbe rivolta pressoché integralmente alla clientela business sulla base di modalità e tariffe sempre elaborate *ad hoc*, di volta in volta personalizzate per il singolo cliente e dunque del tutto variabili e sempre oggetto di negoziazione. La Società rileva, in proposito, che l'Autorità, in sede di consultazione relativa proprio alla delibera 413/14/CONS, avrebbe ammesso che l'obbligo di cui trattasi non può trovare applicazione nel caso di contrattualizzazione *ad hoc*. Infatti, a fronte di un'osservazione avanzata da Poste Italiane, proprio con riferimento alla portata dell'articolo 8 dell'allegato A) della delibera 413/14/CONS l'Autorità avrebbe affermato che:

*"... se l'operatore ha predisposto un'offerta pubblica per un determinato servizio questa deve essere resa conoscibile - pubblica, appunto - anche se si rivolge a una fascia particolare di utenti e non alla generalità. Se, invece, il servizio viene modellato sulla base delle esigenze del singolo cliente, attraverso una negoziazione, l'acquisizione dei servizi avverrà a condizioni e termini diversi da quelli resi pubblici, con modalità quindi liberamente scelte tra le parti. Ed è ovvio che per tale accordo, al di fuori del servizio*

*universale e soggetto ad un regime differenziato anche sotto il profilo fiscale, non ci può essere alcun obbligo di pubblicazione.”.*

Sull'assenza di formulari, BRT ritiene di offrire alla propria clientela modalità adeguate che consentono di presentare reclamo anche senza la predisposizione di modulistica *ad hoc*, così come di mettersi in contatto con la Società utilizzando canali del tutto equivalenti a quelli previsti dall'Autorità.

Sull'assenza di uno schema di rimborsi, BRT richiama l'articolo 7 della propria carta dei servizi laddove prevede che in caso di danneggiamento, sia di merce assicurata che non assicurata, il risarcimento viene calcolato coi limiti previsti dall'articolo 1696 c.c.

Infine, con riguardo alla contestazione relativa alla mancata indicazione sul sito web di un recapito telefonico gratuito per l'assistenza clienti, la Società fa presente che sul proprio sito è presente un contatto telematico gratuito che prevede da parte degli utenti l'inserimento di una serie di dati in appositi campi, nonché un'opzione “desidero essere contattato”, che, se attivata dall'utente, consente a quest'ultimo di poter parlare gratuitamente con un operatore telefonico.

Le informazioni sulle modalità di contatto sarebbero dunque fornite, ad avviso dell'operatore, in questo caso BRT, in maniera non equivoca ma chiara e comprensibile.

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

Le argomentazioni della Società non possono essere accolte.

Preliminarmente, si rammenta che con la delibera n. 545/18/CONS è stata già irrogata alla Società una sanzione pari a 180 mila euro per la violazione delle medesime violazioni accertate con atto di contestazione n. 8/21/DSP, notificato alla Società in data 28 giugno 2021.

La delibera suindicata è stata impugnata da BRT dinnanzi al Tar che, in sede cautelare, ha accolto l'istanza presentata nei limiti del 50 per cento. In sede di merito, con sentenza n. 3767 del 3 aprile 2020, il giudice amministrativo ha accolto un solo motivo di ricorso -rigettando gli ulteriori tre motivi- e ha conseguentemente rideterminato l'importo complessivo della sanzione a 130 mila euro. In particolare, il Tar ha ritenuto che essendo comunque disponibile sul sito di BRT un servizio attraverso il quale l'utente può chiedere di essere chiamato telefonicamente per ricevere assistenza, senza spese a suo carico, l'omessa predisposizione e pubblicizzazione di un contatto telefonico “diretto” e gratuito costituisse una circostanza meno lesiva per l'utente medesimo.

Avverso la succitata sentenza BRT ha proposto ricorso in appello, per la riforma previa sospensione dell'efficacia della sentenza: il Consiglio di Stato, nelle more della definizione del giudizio, con ordinanza n. 6653 dell'11 novembre 2020, ha rigettato la richiesta cautelare avanzata dalla Società non ravvisando “...*in fattispecie* gli estremi del

*danno grave e irreparabile (in relazione all'ammontare della sanzione, che, in caso di accoglimento del ricorso, sarà agevolmente restituita) in considerazione della solidità della società appellante”.*

Si rileva, pertanto, che le obiezioni sollevate da BRT per la pretesa irragionevolezza di una “nuova” sanzione per le “medesime” violazioni contestate con la delibera n. 545/18/CONS, attualmente *sub iudice*, appaiono del tutto prive di fondamento, poiché la sentenza di primo grado che ha riconosciuto la fondatezza dell'assoggettabilità di BRT agli obblighi previsti per gli operatori del servizio postale (ed in particolare a quelli della citata *Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi* che qui interessano) non è stata né sospesa né minimamente scalfita in sede cautelare, con la conseguenza che la delibera n. 545/18/CONS è (allo stato) valida ed efficace, ancorché modificata (in ribasso) con riguardo all'originaria quantificazione della sanzione amministrativa pecuniaria.

Inoltre, si rappresenta che il Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni, come modificato, da ultimo dalla delibera n. 581/15/CONS, prevede termini perentori per la conclusione del procedimento sanzionatorio. I casi di sospensione del procedimento sono tassativi e tra di essi non rientra l'ipotesi di sospensione per la pendenza, in parallelo, di un contenzioso giurisdizionale avente il medesimo *petitum e causa petendi*.

Tanto premesso, passando al merito delle censure, si osserva quanto segue.

BRT vorrebbe dimostrare di non essere soggetta all'applicazione della delibera 413/14/CONS. La Società sostiene, al riguardo, che la normativa postale troverebbe applicazione solo nei confronti di soggetti che svolgono attività di corriere espresso attraverso un'offerta al pubblico. La Società sostiene che, pur essendo un corriere espresso, l'attività da essa svolta non possa in alcun modo configurarsi quale “offerta al pubblico”.

BRT sostiene di prestare la propria attività soltanto attraverso contratti frutto di una complessa negoziazione individuale con la clientela (che riguarderebbe le condizioni giuridiche ed economiche di prestazioni del servizio); circostanza che renderebbe ad essa inapplicabile la normativa postale.

Per confutare tale tesi, sarebbe sufficiente osservare che, conformemente a quanto previsto dall'articolo 6 del decreto legislativo n. 261 del 1999 - che assoggetta ad autorizzazione “l'offerta al pubblico” di servizi postali non rientranti nell'ambito del servizio universale - BRT risulta (ormai da decenni), a tutti gli effetti, titolare di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali e pertanto soggetta a tutti gli obblighi che discendono dal possesso del titolo, tra cui quelli previsti dalla *Direttiva sulla carta dei servizi*.

La ricorrente continua a sostenere tuttavia che la propria attività sfuggirebbe all'applicazione della normativa postale perché sarebbe frutto di una negoziazione individuale e non di un'offerta al pubblico.

L'argomento è del tutto infondato perché presume una contrapposizione tra offerta al pubblico e negoziazione individuale.

Seguendo la tesi di BRT le imprese che hanno la possibilità di concludere contratti attraverso pattuizioni individuali potrebbero invocare l'inapplicabilità della normativa di settore. E' vero il contrario. Sulla scorta dei principi da tempo elaborati ed affinati in materia di servizi pubblici (o di servizi di pubblica utilità) un servizio è "offerto al pubblico" anche se nell'attuazione pratica, a livello commerciale, i contratti sono conclusi individualmente perché, ad esempio, una delle controparti è un cliente *business*. Quanto affermato trova conferma proprio nel settore postale dove anche il fornitore del servizio universale può negoziare individualmente le proprie prestazioni.

Si aggiunge che le affermazioni della parte sulla singolarità e specialità che caratterizzerebbero ciascun contratto appaiono poco verosimili perché, come evidenziato anche dal Tar, darebbero luogo a rapporti commerciali ingestibili da un'impresa che opera sul mercato.

Il richiamo alle valutazioni svolte dall'Autorità nello schema di consultazione della delibera n. 413/14/CONS, secondo la quale quando il servizio erogato è frutto di negoziazione tra le parti non vi sarebbe alcun obbligo di pubblicazione, è fuorviante in quanto estrapolato strumentalmente da un contesto ben più ampio. L'Autorità circoscrive ad un'ipotesi eccezionale e residuale tale eventualità laddove proprio con riferimento all'articolo 8 ha affermato che *"Non si ritiene, invece, fondata la proposta di Poste Italiane sulla necessità di limitare l'elencazione dei servizi ai soli servizi offerti "alla generalità degli utenti". Rinviando anche alle considerazioni già svolte relativamente all'articolo 2, si può osservare che la parità di trattamento deve essere garantita tra tutte le categorie e fasce di utenza.*

BRT sostiene di non essere tenuta ad alcun obbligo di pubblicazione dei prezzi anche in virtù della circostanza che la propria clientela sarebbe prevalentemente *business*.

Sull'equiparazione tra clientela *consumer* e clientela *business* e sull'obbligo di pubblicazione dei prezzi da parte di tutti i fornitori di servizi postali vi è una giurisprudenza ormai consolidata. Come riconosciuto dalla Corte di Giustizia europea la definizione di "utente" deve essere intesa in senso ampio. L'utente del servizio è sia il singolo che l'impresa, sia il mittente che il destinatario. Si aggiunge che il giudice amministrativo ha inoltre confermato che l'attività svolta dall'operatore postale non può essere considerata rivolta alla sola clientela *business* attraverso contratti non standardizzati perché *"...è veramente difficile pensare, già su un piano logico, a contratti tagliati su misura sui singoli utenti e mittenti per ogni singola transazione, nell'epoca dell'e-commerce ..: un numero così elevato di consegne non è oggettivamente gestibile, se non operando secondo schemi e modalità standardizzate che, com'è normale, vengono sì ad adattarsi ed a variare in funzione di diversi parametri di riferimento, ma secondo un approccio tipologico e categoriale, non certo mediante moduli di personalizzazione "caso per caso" o "ad personam"*(Tar Lazio, Sezione III, 3 aprile 2020, n. 3767; Tar



Lazio, Sezione III, 4 giugno 2020, n.5908; Tar Lazio, Sezione III, 28 settembre 2020, n. 9829).

In linea con quanto affermato dalla giurisprudenza, l'omessa pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti e ai relativi prezzi e standard di qualità si pone in aperto contrasto con i più elementari principi in materia di trasparenza delle condizioni di offerta, finalizzati a garantire la massima chiarezza informativa, la comparabilità delle offerte e la consapevole scelta da parte degli utenti, siano essi privati o imprese. È di tutta evidenza che un quadro chiaro ed esaustivo delle condizioni giuridiche ed economiche praticate all'utenza deve essere reso pubblico, ferma restando la possibilità di negoziare individualmente le tariffe dei servizi offerti con il singolo cliente.

Si rammenta che la trasparenza informativa, relativamente alle condizioni economiche e giuridiche praticate dagli operatori postali, costituisce anche uno dei principali obiettivi perseguiti dalla normativa comunitaria, richiamata, da ultimo, nel Regolamento (UE) 2018/644 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 aprile 2018, relativo ai servizi di consegna transfrontaliera dei pacchi.

Quanto alle censure relative alla mancata pubblicazione di formulari per reclamo, domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità e a uno schema riassuntivo di rimborsi, si ribadisce, dunque, che BRT è tenuta al rispetto delle disposizioni di cui alla delibera 413/14/CONS e che, conseguentemente, non possono essere condivise, in quanto prive di ogni fondamento, le argomentazioni sollevate dalla Società. Tali disposizioni sono finalizzate a dotare l'utenza di idonei strumenti di conoscenza delle forme di tutela, concretamente e facilmente utilizzabili nonché immediatamente accessibili nel caso in cui si verifichi un disservizio.

Al riguardo, la giurisprudenza ha in più sedi ribadito che il fornitore del servizio postale è tenuto a rendere disponibile sul proprio sito il formulario per la definizione delle controversie dinanzi ad Agcom analogamente agli altri due ivi contemplati (reclami e conciliazione).

L'operatore, dunque, a fronte dell'obbligo di mettere a disposizione dell'utente sul proprio sito la modulistica prevista, deve adempiere all'obbligo secondo tali specifiche modalità, che appaiono essere le uniche idonee a garantire una facile accessibilità alle informazioni.

Per quanto riguarda l'assenza di uno schema riassuntivo di rimborsi, si osserva che il richiamo alla disciplina dettata dal codice civile è del tutto insufficiente in quanto fa riferimento esclusivamente alla materia del trasporto di merci e si limita a disciplinare il caso di danneggiamento delle stesse e pertanto appare inapplicabile al settore postale in quanto assolutamente inidoneo a garantire la tutela dell'utente.

Per quanto concerne, infine, la previsione della fornitura di un servizio gratuito di assistenza telefonica, si osserva che tale adempimento è finalizzato a far ottenere all'utenza quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato, che devono, in ogni caso, risultare dal sito web e che, pertanto, l'assenza dell'indicazione di un numero telefonico gratuito costituisce un ostacolo e un aggravio per l'utenza che necessita di informazioni

sul servizio, in quanto condiziona l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto che non sono di fatto disponibili su canali alternativi.

La circostanza che sul sito web della ricorrente sia presente un contatto telematico che consente all'utente di chiedere di essere contattato telefonicamente senza spese a suo carico per ricevere assistenza, non può essere considerata una misura equipollente, in quanto mentre il canale telefonico è sicuramente di utilizzazione generale, non altrettanto può dirsi del canale telematico.

La ricorrente, infatti, offre i propri servizi ad una clientela assolutamente eterogenea: anche l'utenza poco esperta sotto il profilo tecnologico si può avvalere, per la spedizione dei propri pacchi, del servizio di spedizione di BRT (basti pensare al sempre più diffuso ricorso dei consumatori all'e-commerce, per la cui consegna è indispensabile avvalersi del servizio di spedizione fornito dal corriere espresso, quale è, appunto, BRT). 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).

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 BRT:

- 1) art. 8, comma 3, lett. a), dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
- 2) art. 8, comma 3, lett. f) e g) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
- 3) combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

CONSIDERATO che l'inadempimento agli obblighi previsti dalla delibera n. 413/14/CONS costituisca una nuova e autonoma violazione delle medesime disposizioni sanzionate con la delibera n. 545/18/CONS;

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

RITENUTO che, per la sola violazione dell'art. dell'art. 8, comma 3, lett. f) e g) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS, nonostante la pluralità di disposizioni violate, la condotta illecita sia unitaria, per la contestualità delle omissioni e l'unicità del relativo effetto, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico” delle sanzioni;

RITENUTO che la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. a) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS configuri una violazione distinta;

RITENUTO che la violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS configuri una violazione distinta;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della determinazione della sanzione ai sensi dell'art.11 della legge n. 689/1981:

#### **A) Gravità della violazione**

Sotto il profilo della gravità della violazione, 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 trasparenza delle condizioni di fruizione dei servizi. Si rileva, inoltre, con riguardo alla violazione dell'articolo 8, comma 3, lett. f) e g) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS, che la condotta illecita, pur essendo unica (in virtù del cumulo giuridico delle sanzioni), riguarda l'omissione di una pluralità di elementi informativi che la Società avrebbe dovuto rendere disponibili agli utenti attraverso il proprio sito web, elementi informativi distinti, ognuno con una propria specifica rilevanza rispetto alla comune finalità di garantire agli utenti la necessaria trasparenza delle condizioni di offerta del servizio, con particolare riguardo alla possibilità di accedere alle procedure di tutela previste nei casi di disservizio.

Si aggiunge che le Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni all'articolo 3, comma 1, prevedono che, ai fini della valutazione della gravità della violazione, debba essere considerata anche la *“durata della violazione nel tempo (breve, media o lunga)”*.

Al riguardo, l'articolo 8-bis della legge 24 novembre 689/81, introdotto dal d.lgs. 507/99, prevede che *“Si ha reiterazione quando, nei cinque anni successivi alla commissione di una violazione amministrativa, accertata con provvedimento esecutivo, lo stesso soggetto commette un'altra violazione della stessa indole” e che “la reiterazione è specifica se è violata la medesima violazione”*.

Ebbene, si rileva, in proposito, che già nel 2018, con la delibera n. 545/18/CONS, del 13 novembre 2018, è stata irrogata alla Società una sanzione pari a 180 mila euro per la medesima tipologia di violazione, accertata nuovamente anche nel procedimento attualmente pendente.

Si tratta, dunque, della seconda volta nell'arco di un triennio che viene accertato, a fronte dell'effettuazione di nuovi controlli, il mancato adempimento ai medesimi obblighi informativi previsti dalla delibera n. 413/14/CONS, rispetto alla quale si configura, quindi, un perdurante inadempimento.

Tale lasso di tempo appare ancor più significativo (per il servizio offerto da BRT, ossia la consegna di pacchi) se si considera l'aumento esponenziale della domanda del

servizio verosimilmente causato dalla situazione pandemica, con la conseguenza che le omissioni informative perpetrate hanno coinvolto anche una più ampia platea di utenti (rispetto a quanto considerato nella precedente vicenda sanzionatoria).

Al riguardo, si deve osservare che la nuova sanzione ancorchè relativa alla stessa tipologia di violazione già rilevata in precedenza nei confronti del medesimo operatore, si riferisce a un fatto oggettivamente distinto e certamente più grave, come tale necessariamente assoggettato ad un trattamento sanzionatorio più rigoroso rispetto a quanto effettuato in precedenza, trattandosi di una recidiva infraquinquennale specifica, ai sensi e per gli effetti dell'art. 8-bis della legge n. 689/81.

Per quanto riguarda la violazione “del combinato disposto dell'art. 8, commi 1 e comma 3, lett. e) e comma 5 della delibera n. 413/14/CONS, consistente nella mancata indicazione nel sito web della Società di un numero telefonico gratuito di assistenza clienti, si ritiene che la presenza, sul sito di BRT “*di un contatto telefonico attraverso il quale l'utente può chiedere di essere chiamato telefonicamente per ricevere assistenza, senza spese a suo carico*”, come peraltro evidenziato dalla stessa Autorità nella delibera n. 545/18/CONS nel paragrafo “gravità della violazione”, costituisca - come chiarito nella sentenza del Tar- una circostanza meno lesiva per l'utenza. Tuttavia, considerata l'eccezionalità del contesto ambientale degli ultimi anni, determinata dall'emergenza sanitaria pandemica, l'assenza di un numero di assistenza gratuito comporta un disvalore maggiore se si considera, lo si ribadisce, il rilevante incremento della domanda del servizio offerto da BRT, la più ampia platea di soggetti potenzialmente lesi nonché il presumibile conseguente aumento di disservizi che comportano una esigenza maggiore di tutela per gli utenti anche tempestiva.

#### **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, non ha reso noto di aver intrapreso alcuna iniziativa specifica volta a eliminare o attenuare le conseguenze della violazione contestata.

#### **C) Personalità dell'agente**

Con riferimento alla personalità dell'agente, l'Autorità, per le medesime violazioni, ha già irrogato a BRT una sanzione con la delibera n. 548/18/CONS. Inoltre, in base alle informazioni contenute nella nota integrativa al bilancio di esercizio al 30 giugno 2021 la Società, per il numero complessivo di dipendenti (3.077), si presume dotata di

un'organizzazione interna di controllo, idonea a garantire il pieno rispetto del quadro normativo vigente.

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

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che esse siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto. In particolare, l'analisi del conto economico relativo al bilancio ordinario di esercizio al 31 dicembre 2020, estratto dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, evidenzia un incremento -rispetto ai dati indicati nella delibera n. 548/18/CONS- dei ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 del conto economico) pari a euro 1.556.245.416.

Inoltre, si evidenzia che dai dati dell'ultima Relazione annuale emerge che BRT è il primo operatore in termini di quote di mercato (in ricavi) dei servizi di consegna pacchi non universali per l'anno 2020, che risultano, complessivamente, superiori al 18 per cento.

Si aggiunge, infine, che il Consiglio di Stato con ordinanza n. 6653 dell'11 novembre 2020 ha rigettato l'istanza di sospensione della sentenza del Tar n. 3767 del 3 aprile 2020 avanzata dalla Società non ravvisando "*...in fattispecie gli estremi del danno grave e irreparabile (in relazione all'ammontare della sanzione ....) in considerazione della solidità della società appellante*".

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle condotte violative accertate nella misura di seguito indicata, ritenendola proporzionata ed adeguata rispetto alle qualità soggettive dell'agente, alla gravità della condotta, alle caratteristiche delle violazioni compiute, in conformità agli ordinari criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981:

1. - euro 100.000,00 (centomila/00), per la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. a), dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
2. - euro 100.000,00 (centomila/00), per la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. f) e g) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
3. - euro 100.000,00 (centomila/00), per la violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

## **ACCERTA**

la violazione, da parte della Società BRT S.p.A., con sede legale in Foro Buonaparte, n. 67 – 20121 Milano, C.F. 04507990150, degli obblighi inerenti all'autorizzazione in relazione alle condotte sopra descritte;

## **ORDINA**

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 300.000,00 (trecentomila/00), al netto di ogni altro onere accessorio eventualmente dovuto, 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 all'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. 381/21/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. 381/21/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 Società ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della presente ordinanza ingiunzione, mediante istanza motivata da presentare al protocollo generale dell'Autorità attraverso posta

elettronica certificata all'indirizzo [agcom@cert.agcom.it](mailto:agcom@cert.agcom.it), secondo le modalità previste dall'Allegato B alla delibera n. 697/20/CONS. L'istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione e bilancio.

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

Roma, 25 novembre 2021

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Giulietta Gamba