

DELIBERA N. 419/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ G3 WORLDWIDE MAIL
ITALY SRL PER LA VIOLAZIONE DELLA “DIRETTIVA GENERALE PER
L’ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE
CARTE DEI SERVIZI” (DELIBERA N. 413/14/CONS)**

L’AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 2 settembre 2020;

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 denominata legge n. 689/1981);

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 e, in particolare, l’art. 22 bis, comma 1;

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. 95/19/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”*, approvata con delibera n. 413/14/CONS e, in particolare, le seguenti disposizioni:

- 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 *“I fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza, adeguato alle esigenze degli utenti, per segnalare disservizi [...]. Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente [...]*;

- art. 8, comma 3, lettere a, e) e f) e g), a norma del quale *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono:*

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

e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti;

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

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

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

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

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

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

VISTO l'articolo 7 del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall'articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), ai sensi del quale *“Il*

Presidente e i componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni fino a non oltre i sessanta giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarato con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020";

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, recante *“Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19”* e, in particolare, l'art. 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante *“Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali”* e, in particolare, l'art. 37;

VISTO l'atto di contestazione n. 2/20/DSP del 30 gennaio 2020, notificato a G3 Worldwide Mail Italy s.r.l. (di seguito G3 o società) in pari data, e la relazione sulle risultanze preistruttorie ad esso allegata;

VISTE le note della Società del 28 febbraio 2020, con la richiesta di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento, e del 27 marzo 2020;

VISTA la nota inviata il 6 aprile 2020, con la quale l'Autorità ha comunicato alla Società la sospensione dei termini procedurali dal 23 febbraio al 15 aprile 2020;

VISTA la nota inviata il 21 aprile 2020 con la quale l'Autorità ha comunicato a G3 la proroga della sospensione dei termini procedurali fino al 15 maggio 2020

VISTA la nota del 26 maggio 2020 con cui gli Uffici hanno convocato la Società in audizione per il giorno 5 giugno 2020

VISTO il verbale di audizione redatto in data 5 giugno 2020;

CONSIDERATO che G3 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”* è emerso che sul sito web di Spring (marchio attraverso il quale la società G3 titolare di

autorizzazione generale e di licenza individuale, offre i propri servizi postali alla clientela), non risultano pubblicate o sono pubblicate solo parzialmente le prescritte informazioni a tutela degli utenti, relative:

- all'indicazione completa dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi;

- alla modulistica per presentare la domanda di conciliazione e il formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;

- ai riferimenti di servizi gratuiti per assistenza clienti ma al contrario viene indicato un numero non gratuito (031 4760611);

- 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) violazione dell'art. 8, comma 3, lett. *a*), della citata Direttiva;
- 2) violazione dell'art 7, comma 2 e dell'art. 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della citata Direttiva;
- 3) violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, della citata Direttiva;

2. Deduzioni difensive

Con la nota del 28 febbraio 2020 la Parte ha ritenuto preliminarmente di evidenziare che le carenze informative (a suo parere, comunque, meno gravi rispetto a quelle contestate) sarebbero imputabili alle limitate risorse umane disponibili (18 dipendenti), alla tipologia dei servizi offerti (corrispondenza internazionale) e alla natura dell'utenza servita (clientela business).

Nel merito, la Società sostiene che per l'offerta dei servizi di corrispondenza internazionale (raccomandate, pacchi di e-commerce, direct marketing ecc) svolgerebbe solo le fasi di accettazione (anche attraverso il ritiro presso il cliente) e di trasporto\consegna (attraverso l'operatore olandese Post NL) all'operatore estero incaricato del recapito.

Quindi, G3 effettuerebbe solo alcune fasi del servizio offerto che sono precedenti a quella del recapito e che generalmente non provocherebbero disagi all'utenza (ritardi, mancata consegna ecc ecc), tipici, invece, di quest'ultima fase.

Inoltre, l'utenza di G3 sarebbe costituita da clienti *business* che spediscono invii massivi, aspetto ritenuto importante per valutare gli standard di trasparenza applicati dalla Società.

Infatti, la Società sostiene che mentre la clientela *retail* spedisce invii singoli aderendo alle condizioni contrattuali ed economiche unilateralmente predisposte dall'operatore prescelto, la clientela *business*, inviando un'enorme quantità di corrispondenza, stipula contratti ad *hoc* e, pertanto, avrebbe un potere contrattuale nei confronti dell'operatore, ai fini della negoziazione dei prezzi.

A tal proposito, la Società produce due modelli di contratti utilizzati(uno per prodotti "postali", l'altro per prodotti "e-commerce") .

La Società asserisce, quindi, che l'utenza G3 già nella fase precontrattuale avrebbe le informazioni previste dalla Direttiva.

In particolare, tali informazioni riguarderebbero:

- i prezzi negoziati con il singolo cliente;
- la possibilità di avere in qualsiasi momento l'assistenza, anche gratuita, ivi compresa quella relativa a segnalazioni di eventuali disservizi e problematiche sull'esecuzione del contratto;
- la politica dei rimborsi\indennizzi della Società, i cui contratti fornirebbero sia indicazioni dei casi in cui sarebbe possibile ottenere tali rimborsi\indennizzi e sia la loro misura.

G3 aggiunge che la particolarità dell'utenza servita (*business*) comporta che nella maggiorparte dei casi la Società non richiederebbe il pagamento anticipato dei servizi forniti, ma procederebbe alla fatturazione solo dopo il loro svolgimento.

Da ciò discenderebbe che in caso di disservizio, non ci sarebbe la necessità di ricorrere al rimborso delle spese sostenute, in quanto il cliente non provvederebbe al saldo del dovuto, ma utilizzerebbe gli strumenti per ottenere una compensazione del disservizio (quali la contestazione della fattura, il pagamento parziale, e in generale tutti i rimedi previsti dal codice civile).

In pratica, G3 sostiene che le norme sui rimborsi\indennizzi previsti dalla Direttiva, nel caso di specie, potrebbero non trovare applicazione, in quanto il cliente non sarebbe costretto a chiedere il rimborso di una somma che non avrebbe ancora pagato.

In definitiva, le informazioni e le forme di tutela previste dalla Direttiva, a parere della Società, ancorchè non riportate nella Carta dei Servizi, sarebbero fornite all'utenza nella fase precontrattuale, in quella contrattuale e in sede di esecuzione del contratto(nelle forme di assistenza "post vendita").

La Società, pertanto, asserisce che non sussisterebbero le condotte violative contestate, e che, comunque, non ha mai ritenuto di sottrarsi agli obblighi informativi e alle forme di tutela previste dalla Direttiva.

G3 aggiunge, inoltre, che la Carta dei Servizi vigente fino al 2017 conteneva tutte le informazioni e le forme di tutela previste dalla Direttiva.

Per quanto concerne la condotta contestata per aver fornito alla clientela una numerazione (031 4760611 non gratuita di assistenza, la Società eccepisce che la normativa di riferimento richiede di fornire forme di assistenza anche gratuite, ma non imporrebbe di fornire una numerazione non gratuita.

Pertanto, G3 ritiene che le forme di assistenza gratuita possano anche consistere solo nella fornitura di una e-mail o form (indicato per questo motivo sul sito) che consenta all'utente di avere un contatto diretto e gratuito con la Società.

In ogni caso, G3 evidenzia di aver fornito una numerazione geografica che a differenza delle numerazioni in decade "4", comporta una spesa minimale per l'utente, anche in considerazione della circostanza che gli operatori di telefonia offrano tariffe *flat* che prevedono spesso minuti illimitati per chiamate verso numerazioni mobili e fisse.

Per tali motivi, la Società ritiene che nel caso di specie non sussista la violazione contestata.

G3 ha rappresentato, comunque, che avrebbe adottato nel più breve termine possibile (entro il mese di marzo) una nuova Carta dei Servizi con tutte le informazioni e le forme di tutela previste dalla Direttiva e dalla Delibera 184/14/Cons.

Pertanto, ha chiesto l'archiviazione del procedimento e, in via subordinata, l'applicazione del minimo edittale, evidenziando le difficoltà economiche della Società che ha chiuso gli ultimi esercizi in perdita.

Con la nota del 27 marzo 2020, la Società, nel ribadire le argomentazioni sovraesposte, ha evidenziato di aver predisposto una pagina Web in cui saranno presenti tutte le indicazioni per presentare reclamo e la conciliazione, con i rispettivi formulari. La pagina web conterrà anche un link diretto al formulario CP dell'Autorità,

Inoltre, ha comunicato di aver adottato, come preannunciato, la nuova Carta dei Servizi che sarebbe completa di tutte le informazioni e le forme di tutela previste dalla Direttiva e la sua pubblicazione sul sito unitamente agli altri documenti entro i successivi dieci giorni.

La società ha anche trasmesso l'elenco dei reclami presentati nel corso del 2019, con l'indicazione della problematica lamentata dall'utente e del relativo esito

Infine, la Società ha fatto presente che a causa dell'emergenza sanitaria (covid 19), il volume di affari ha subito una contrazione del 25%.

Nel corso dell'audizione tenutasi il 5 giugno 2020, ha illustrato i contenuti delle due memorie.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni addotte dalla Società non consentono di superare i contenuti e le conclusioni della contestazione.

In primo luogo, si richiama l'articolo 2 della Direttiva laddove, relativamente all'oggetto della stessa, stabilisce che *“La presente direttiva contiene le disposizioni di riferimento per l'adozione, da parte dei fornitori di servizi postali, delle carte dei servizi postali accessibili al pubblico”*.

L'oggetto della Direttiva è chiaro e definito: si tratta dell'adozione, da parte dei fornitori di servizi postali, della carta dei servizi, al fine di metterla a disposizione della propria clientela, unitamente a tutte le informazioni ivi contenute (indicate dalla Direttiva).

G3, come emerge dalle risultanze istruttorie, è titolare sia della licenza individuale che dell'autorizzazione generale per lo svolgimento di attività postale, e in quanto tale è assoggettata alla normativa prevista dalla delibera n. 129/15/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali”*, in particolare, all'art. 6, comma 2, lett. c) secondo cui *“I soggetti titolari di licenza individuale sono tenuti al rispetto dei seguenti obblighi a tutela dell'utente: [...] c) rispettare le disposizioni della Direttiva generale e dei successivi provvedimenti adottati in materia.*

In buona sostanza, G3, in qualità di operatore postale nonché di fornitore di servizi postali, è tenuto al rispetto di tutti gli obblighi connessi al rilascio del necessario titolo abilitativo tra cui quelli disciplinati dalla Direttiva n. 413/14/CONS. Al riguardo, G3 non può in alcun modo essere esonerato dalla suindicata responsabilità, in virtù del fatto che, come asseritamente sostenuto, fornirebbe le informazioni sui prezzi e sui rimborsi\indennizzi con altre modalità.

Le circostanze, poi, che i servizi offerti siano riferiti quasi esclusivamente alla corrispondenza internazionale, che l'utenza servita sia un'utenza *“business”* e che svolgerebbe solo alcune fasi dei servizi postali offerti, non rilevano ai fini dell'applicabilità a G3 delle disposizioni recate dalla Direttiva .

Ciò che è dirimente, nel caso di specie, è che G3, titolare sia di autorizzazione generale che di licenza individuale, è un operatore postale e in quanto tale è assoggettata alla disciplina recata dalla delibera 413\14\Cons.

Pertanto, la prova che la Società era(è) consapevole dell'obbligo che tutte le informazioni e le forme di tutela previste dalla Direttiva dovevano(devono) essere riportate nella Carta dei Servizi e sul sito, è fornita dalla stessa laddove evidenzia nelle memorie che nella Carta dei Servizi vigente fino al 2017 erano presenti tutte le informazioni e le forme di tutela della clientela e, contestualmente, comunica, sempre nelle memorie, di aver predisposto la nuova Carta dei Servizi e tutti i documenti adeguandosi alle prescrizioni della Direttiva .

Si ribadisce che l'omessa pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti, e ai relativi prezzi e *standard* di qualità, è 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.

L'assunto, poi, che, in caso di disservizio, non ci sarebbe la necessità di ricorrere al rimborso delle spese sostenute, in quanto il cliente non provvederebbe al saldo del dovuto, ma utilizzerebbe gli strumenti per ottenere una compensazione del disservizio (quali la contestazione della fattura, il pagamento parziale, e in generale tutti i rimedi previsti dal codice civile), è smentito dalla stessa Società. Infatti, da un rapido esame dell'elenco dei reclami presentati nel corso del 2019 (distinti per problematiche e con i relativi esiti), prescindendo dal dato percentuale, emerge che sono comunque circa 2800 richieste di rimborso e, peraltro, riguardano anche disagi degli utenti che, diversamente da quanto asserito da G3, sono relativi alla fase della consegna della corrispondenza, della quale, a parere della Società, dovrebbe essere responsabile l'operatore estero.

Agli utenti non rimborsati nel corso del 2019, probabilmente è stata negata la possibilità di accedere alle altre forme di tutela (conciliazione e definizione della controversia da parte dell'Autorità) per assenza sul sito dei relativi formulari. Per tale condotta violativa, peraltro, G3 non ha fornito alcuna giustificazione.

Relativamente alle argomentazioni della parte sulla fornitura di un numero non gratuito per l'assistenza, 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 (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 approvata con delibera n. 413/14/CONS, 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 *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 previsti dalla Direttiva, per fornire l'assistenza ai clienti, sono esclusivamente due: quello telefonico e quello telematico attraverso un apposito indirizzo di posta elettronica.

L'articolo 8, comma 3, lett. e), della Direttiva, nell'elencare le informazioni che devono essere disponibili sul *web*, contempla inequivocabilmente servizi gratuiti di assistenza alla clientela.

Si aggiunge che la previsione della fornitura di un servizio gratuito di assistenza telefonica è finalizzata 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.

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).

Pertanto, non possono che confermarsi i contenuti del suindicato atto di contestazione.

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 G3:

- 1 la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. a), della citata Direttiva;
- 2 l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) della sopracitata Direttiva;
- 3 l'indicazione sul proprio sito unicamente di un numero non gratuito (055.410410) 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 non gratuito (031

4760611) 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

La mancata pubblicazione sul sito *web* della Società, delle informazioni prescritte dalla Direttiva 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.

Si rileva, inoltre, che l'ulteriore e distinta condotta illecita in violazione dell'articolo 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5 della Direttiva, riguarda la fornitura sul sito *web* di un numero unico non gratuito (031 4760611), 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 ha dichiarato di aver provveduto alla predisposizione della carta dei servizi, dei formulari e delle condizioni generali di trasporto contenenti lo schema di rimborsi. Tali informazioni e documenti, da una verifica effettuata dagli uffici il 17 luglio 2020, risultano effettivamente adottati e pubblicati

Pertanto, le suindicate azioni intraprese dalla Società saranno prese in considerazione, ai fini della quantificazione dell'importo della sanzione.

La Società, dopo la notifica dell'atto, invece, non si è concretamente attivata riguardo alla fornitura di un numero di assistenza gratuito per la propria clientela: sulla *home page* della Società è disponibile solo il numero non gratuito (031 4760611).

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che G3 è una società che fornisce il servizio di corriere espresso, per la spedizione di pacchi e di corrispondenza, cui non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità.

In base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria, estratta dalla banca dati “Telemaco” del Registro delle Imprese, la Società risulta dotata di 19 dipendenti

Si tratta, quindi, di un soggetto dotato di una qualificazione professionale media anche ai fini di una valutazione della conformità dell’attività svolta alla normativa vigente in materia di servizi postali.

D) Condizioni economiche dell’agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell’agente, si ritiene che siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto: nel conto economico del bilancio di esercizio al 31/12/2018 l’importo iscritto alla voce ricavi delle vendite e delle prestazioni è pari a circa 8.000.000,00 (ottomilioni\00), in aumento di circa un milione rispetto a quello del bilancio di esercizio del 2017.

Non si può non considerare, tuttavia, la crisi che sta interessando la maggior parte delle imprese dagli inizi del 2020 a causa dell’emergenza sanitaria .

RITENUTO di dover determinare l’importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle quattro condotte violative accertate nella misura di seguito indicata, ritenendola sufficientemente afflittiva in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all’art. 11 della legge n. 689/1981:

1. euro 10.000,00 (diecimila/00), per la violazione dell’art. 8, comma 3, lett. a), dell’allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
2. euro 10.000,00 (diecimila/00), per la violazione dell’articolo 7, comma 2, e dell’art. 8, comma 3, lett. f) e g) dell’allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
3. euro 15.000,00 (quindicimila/00), per aver indicato sul proprio sito un numero non gratuito per il servizio di assistenza clienti, in violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell’art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della 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 di G3 WorldWide Mail Italy S.r.l. (C.F. 02490980139), con sede legale in Via Manzoni, 19 – 22070, Montano Lucino (CO) degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 35.000,00 (trentacinquemila/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;

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. 419/20/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.. 419/20Cons.”*.

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, 2 settembre 2020

IL PRESIDENTE F.F.
Francesco Posteraro

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Nicola Sansalone