



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 421/18/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' ITALPOSTE RADIO
RECAPITI 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) E DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI
TITOLI ABILITATIVI (DELIBERA N. 129/15/CONS)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 settembre 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 “Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi” (in seguito anche “Direttiva”), approvata con delibera n. 413/14/CONS del 29 luglio 2014 e, in particolare, le seguenti previsioni:

- “I fornitori del servizio postale rendono disponibile all’utente copia della carta dei servizi presso tutti i locali” (art. 2, comma 4, lett. a));

- “Sul sito web, nonché nei locali 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. 7, comma 2);

- “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 1);

- “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” (art. 8, comma 5);

- “I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono:e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti.....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 3);

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”;

VISTO, in particolare, l’articolo 5, comma 8, lett. e), del predetto 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. 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 il verbale dell’attività ispettiva svolta dai competenti Uffici dell’Autorità, in data 12 luglio 2017, presso la sede principale della società Italposte Radio Recapiti;

VISTO il verbale dell’ulteriore attività ispettiva svolta dai competenti Uffici in data 23 novembre 2017 presso una delle sedi di giacenza di cui si avvale Italposte per lo svolgimento della propria attività postale, nello specifico, la ditta individuale “Galante Alessandro”;

VISTO l’atto di contestazione n. 12/18/DSP del 26 aprile 2018, notificato a Italposte Radio Recapiti S.r.l. (di seguito, Italposte o la Società) in data 26 aprile 2018, unitamente alle risultanze preistruttorie;

VISTA la nota del 24 maggio 2018 con cui la Società ha trasmesso gli scritti difensivi e la richiesta di essere audita ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento sanzioni;

VISTA la nota dell’Autorità del 26 luglio 2018 con cui gli Uffici hanno convocato la Società in audizione per il giorno 28 agosto 2018;

VISTA la richiesta della Società, del 28 agosto 2018, di rinvio dell’audizione;

VISTA la nota dell’Autorità con la quale la Società è stata nuovamente convocata in audizione per il giorno 31 agosto 2018, ultima data utile, compatibile con i termini del procedimento;

VISTA la nota del 30 agosto 2018 con la quale la Società ha dichiarato la propria impossibilità a partecipare anche all’audizione fissata per il giorno 31 agosto 2018;

CONSIDERATO che Italposte 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

La società è titolare sia di autorizzazione generale che di licenza per fornire servizi postali. Le attività di vigilanza hanno preso avvio anche a seguito di

numerose segnalazioni da parte degli utenti di gravi disservizi. Le verifiche si sono incentrate innanzitutto sul rispetto 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, ed è emerso che né presso i locali della società Italposte (o comunque dalle stessa utilizzati come sedi di giacenza), né sul sito *web*, risultava disponibile la carta dei servizi, né erano fornite alla clientela le informazioni dovute, relative:

- alla modulistica per presentare il reclamo per il disservizio postale, 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;

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

Non risultavano, inoltre, essere state dichiarate al Mise diciassette delle sedi mandatarie di cui si avvale la Società per lo svolgimento dell’attività postale.

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

1. non aver reso disponibile né sul proprio sito *web*, né presso i locali della propria sede, né presso quelli della ditta individuale di Alessandro Galante di cui si avvale come sede di giacenza, la carta dei servizi, in violazione dell’art. 2, comma 4, lett. *a*) 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. per non aver reso disponibile né sul proprio sito *web*, né presso tutti i locali della propria sede né presso quelli della ditta individuale di Alessandro Galante le informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della citata “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

3. per aver fornito un numero non gratuito (06.5747489) 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;

4. per aver fornito un ulteriore numero non gratuito (06.45474602) per un altro 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 menzionata Direttiva;

5. per la mancata dichiarazione al Mise di diciassette sedi mandatarie, di cui la Società si avvale, per lo svolgimento dell'attività postale ai sensi dell'articolo 5, comma 8, lett. e) del “*Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*”, di cui alla delibera n. 129/15/CONS”, sanzionabile ai sensi dell'articolo 21, comma 6.

2. Deduzioni difensive

La Società ha inviato in data 24 maggio 2018 una memoria di difesa.

Nella memoria, la Parte ritiene che *le sanzioni indicate in contestazione, e i relativi importi, siano oltre che illegittimi, del tutto infondati*, considerando, erroneamente, che le fattispecie di violazioni contestate costituiscano in realtà sanzioni irrogate. Nelle conclusioni chiede quindi che le tali sanzioni siano revocate, annullate o decurtate.

La Società tuttavia confonde l'atto di “contestazione” con la “sanzione” che è applicata con il presente provvedimento. Nel prosieguo, i contenuti della memoria saranno interpretati in modo che possano essere utili alla difesa della Parte considerando, quindi, i rilievi e le osservazioni come riferiti all'atto di contestazione.

2.1. Sulla violazione dell'obbligo di fornire le informazioni di cui all'articolo 7, comma 2 e alle lettere f) e g) dell'art. 8, comma 3, della Direttiva approvata con delibera n. 413/14/CONS.

La Società afferma che le informazioni di cui all'articolo 7, comma 2, e alle lettere f) e g) dell'art. 8, comma 3, della Direttiva erano disponibili presso i locali della propria sede, anche al momento dell'ispezione, sebbene collocati in modo non immediatamente visibile perché all'interno di una bacheca.

La Società rileva, inoltre, che la carta dei servizi, così come l'ulteriore documentazione richiesta dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) è sempre stata disponibile sul proprio sito *web*.

Tanto premesso, la Società chiede la revoca o quantomeno la riduzione dell'importo di un'eventuale sanzione.

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”.

In merito all'indicazione, sul proprio sito *web*, di due diverse numerazioni telefoniche non gratuite (06.5747489 e 06.45474602) per il servizio di assistenza clienti, la posizione della Società si articola nei punti di seguito sintetizzati.

In primo luogo, Italposte rileva che l’Autorità ha contestato due volte la medesima ed eventuale violazione e che la fornitura di un doppio numero a pagamento dovrebbe costituire oggetto di un’unica sanzione.

In secondo luogo, la Società sostiene che le prove telefoniche effettuate dai funzionari dei competenti uffici dell’Autorità, come riportato nella relazione preistruttoria, nelle date del 10, 12, 16, 17, 18, 22 e 29 gennaio 2018, su una delle due numerazioni a pagamento, dalle quali si evincerebbe l’assenza di una pronta risposta da parte dei preposti operatori telefonici, sarebbero state eseguite tutte al di fuori dalla sede operativa di Italposte. Pertanto, tali elementi, ad avviso della Società, devono ritenersi inutilizzabili, in quanto privi di formale riscontro ed acquisiti in evidente contrasto con quanto previsto dalla delibera n. 220/08/CONS “*Procedure sullo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell’Autorità*” e della allegata “*Carta dei diritti*”.

Anche in questo caso, Italposte chiede la revoca o quantomeno la riduzione dell’importo di un’eventuale sanzione.

2.3. Sulla mancata dichiarazione al Mise delle diciassette sedi mandatarie di cui la Società si avvale per lo svolgimento dell’attività postale ai sensi dell’articolo 5, comma 8, lett. e) della delibera n. 129/15/CONS.

La Società ritiene tale contestazione del tutto illegittima e priva di fondamento e pertanto ne richiede la revoca. A sostegno della propria tesi, Italposte afferma, allegando alla memoria la relativa documentazione probatoria, di aver comunicato al Mise, in data 25 novembre 2016, a mezzo pec, e nuovamente in data 27 settembre 2017, le seguenti sedi mandatarie:

- 1) Dream 2000 Sr.l., Via Lazio 10, Roma
- 2) Mouse 95, Via Enio Q.no Visconti 12/14, Roma
- 3) Agenzia Fracassini Pratiche Auto s.a.s., via Cesare Fracassini 12, Roma
- 4) Copy Color di Vicalvi Roberto s.a.s., Via Nimorense 11/13, Roma
- 5) Tabaccheria Riv. 474, via Antonio Baldissera 21, Roma
- 6) DG International S.r.l., Viale dell’Aeronautica 35, Roma
- 7) Autoscuola Battistini s.a.s. di Miconi Maurizio, Via Mattia Battistini 201/B, Roma
- 8) Che Agenzia! s.r.l., Via Cassia 1721, Roma
- 9) Galante Alessandro, via Balduina 7, Roma

Italposte ritiene illegittima anche la contestazione relativa alla mancata indicazione presso il Mise delle sedi di seguito elencate, in quanto, come comprovato da un accordo contrattuale stipulato tra Fulmine Group e la società

Italiana Servizi Postali, allegato agli scritti difensivi, le diverse sedi Italiana Servizi Postali risulterebbero mandatarie dell'impresa Fulmine Group, società quest'ultima facente parte del RTI (raggruppamento temporaneo di imprese) di cui Italposte è la società capogruppo, in quanto aggiudicataria della gara bandita da Roma Capitale:

- 1) Alma Int. s.r.l., via della Cicogna 17 F, Roma
- 2) Italiana Servizi Postali S.r.l., via Quarto Negroni 2, Ariccia
- 3) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Vincenza Messina 39, Ciampino
- 4) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via dei Monti Lepini 39 bis, Cisterna di Latina (LT)
- 5) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Rotabile s.n.c., Formia
- 6) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Fratelli de Filippo 3, Frosinone
- 7) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Duca degli Abruzzi 43/B, Ladispoli
- 8) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Sabaudia 41, Latina

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

3.1. Sulla violazione dell'obbligo di fornire le informazioni di cui all'articolo 7, comma 2 e all'art. 8, comma 3, lettere f) e g) della Direttiva approvata con delibera n. 413/14/CONS.

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

La Società afferma che i documenti contenenti le informazioni di cui all'articolo 7, comma 2 e dell'art. 8, comma 3, lettere f) e g), della Direttiva erano disponibili presso i locali della propria sede, anche al momento dell'ispezione, ma riconosce che gli stessi non erano immediatamente visibili all'utenza in quanto inseriti all'interno di una bacheca.

Tale argomentazione, oltre a non essere avvalorata dalle risultanze dell'attività ispettiva, non appare rilevante ai fini di difesa della Società.

La Direttiva, infatti, richiede, espressamente (art. 2, comma 4, lett. a)), che *i fornitori del servizio postale rendono disponibile all'utente copia della carta dei servizi presso tutti i locali* e inoltre che (art. 7, comma 2) *nei locali 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.*

In punto di fatto si rileva che, come risulta dal verbale, debitamente sottoscritto, il personale ispettivo ha potuto verificare l'assenza dei documenti richiesti nei locali aperti al pubblico.

Anche volendo assumere che, come affermato nella memoria, le informazioni fossero comunque disponibili al momento dell'ispezione, anche se non "immediatamente visibili" all'utenza, la violazione della norma risulta comunque evidente.

La norma sopra citata è formulata in modo chiaro e inequivocabile. Prevede non la mera conservazione presso i locali aperti al pubblico dei documenti contenenti le informazioni, ma impone che le informazioni siano esposte e siano pienamente e agevolmente accessibili. La finalità perseguita è di dotare l'utenza di idonei strumenti di tutela, concretamente e facilmente utilizzabili nonché di renderli immediatamente accessibili e reperibili, non solo sul sito *web*, ma anche presso i locali dei fornitori postali, sia per ottenere informazioni, sia nel caso in cui si verifici un disservizio.

Sul punto, si rileva, ad ogni modo, che nel corso di entrambe le ispezioni, non essendo la documentazione sopracitata agevolmente disponibile, in quanto non immediatamente visibile a terzi, gli utenti non ne avrebbero potuto fruire in modo semplice e rapido.

Al riguardo, la Società, per dimostrare la propria buona fede, rappresenta di aver provveduto ad esporre la documentazione richiesta dalla normativa "*in un luogo più accessibile*" nonché di ricordare periodicamente ai propri "*point*", centri di giacenza e affiliati di provvedere a tali adempimenti.

Tale affermazione è del tutto priva dei riscontri fattuali e delle evidenze documentali richieste dalle *Linee Guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni* e, pertanto, non è circostanza che può essere valutata ai fini della quantificazione dell'ammontare della sanzione.

La Società precisa, inoltre, che la carta di servizi, il modulo per il reclamo e il formulario CP sono sempre stati disponibili sul proprio sito *web*, come constatato in sede preistruttoria.

La società sostiene inoltre che sia nella carta di servizi, sia sul proprio sito sono presenti informazioni circa rimborsi e/o indennizzi da corrispondere al cliente in caso di disservizio.

Si rileva, in proposito, che è effettivamente disponibile sul sito un documento, denominato carta dei servizi, ma del tutto lacunoso e assolutamente incompleto:

oltre a non menzionare la procedura di conciliazione quale possibile strumento di tutela per l'utente né a fornire alcuno schema di rimborsi/indennizzi in caso di disservizio, non contiene neanche le informazioni sui prezzi relativi ai servizi offerti, in violazione di quanto richiesto dall'articolo 2, comma, della succitata Direttiva, approvata con delibera n. 413/14/CONS.

In sintesi, le condotte illecite contestate, per violazione della Direttiva, sono le seguenti:

- ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lett *a*), la mancata disponibilità, in esito alle attività ispettive svolte, della carta di servizi presso i locali di Italtel e di una delle sue sedi di giacenza;
- ai sensi dell'articolo 7, comma 2 e dell'art. 8, comma 3, lettera *f*), la mancata disponibilità presso i locali di Italtel e di una delle sue sedi di giacenza di tutta la modulistica richiesta in caso di reclami e procedure di conciliazione e risoluzione delle controversie;
- sempre ai sensi dell'articolo 8, comma 3, lettera *f*), l'assenza sul sito web del modulo per presentare la domanda di conciliazione che costituisce, ai sensi della delibera n. 184/13/CONS, condizione necessaria per l'instaurazione di una controversia dinanzi all'Agcom;
- ai sensi dell'art. 8, comma 3, della lettera *g*), l'omessa indicazione, sul sito web di uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi, in caso di disservizio.

E' utile chiarire che la norma violata, ai sensi dell'articolo 2, comma 4, lett. *a*) della Direttiva, configura una fattispecie specifica, ossia l'obbligo di rendere disponibile presso l'utenza la carta di servizi, 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, di norme che hanno finalità differenti e che descrivono fattispecie che non possono essere considerate unitariamente.

Un conto è l'inadempimento di obblighi informativi, quali nel caso di Italtel, l'omessa indicazione di informazioni (e modulistica) attinenti agli strumenti di tutela concretamente utilizzabili dall'utenza (ossia la reperibilità sul sito della modulistica per presentare la procedura di conciliazione come anche la reperibilità di uno schema riassuntivo che preveda rimborsi e/o indennizzi in caso di disservizio); altra cosa è l'assenza presso i locali dei fornitori postali della carta

dei servizi che consenta agli utenti di accedere immediatamente al complesso di informazioni riguardanti i servizi, e i relativi prezzi, offerti dall'operatore, inclusi gli strumenti di tutela a disposizione dell'utente. Rendere immediatamente consultabile e fruibile dalla clientela la carta dei servizi costituisce proprio l'obiettivo principale della Direttiva.

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 merito all'indicazione, sul proprio sito *web*, di due numerazioni telefoniche, non gratuite, per il servizio di assistenza clienti (06.5747489 e *Infoline* 06.45474602), la Società sostiene che, anche se le numerazioni fornite sono due, tale violazione dovrebbe costituire "*al massimo*" oggetto di un'unica contestazione e conseguentemente di una sola sanzione.

La Società sostiene, inoltre, che le prove telefoniche effettuate dai funzionari dei competenti Uffici dell'Autorità su una delle due numerazioni fornite a pagamento (nello specifico, *Infoline* 06.45474602) dalle quali si evincerebbe – come riportato nella relazione preistrutturata- l'assenza di una pronta risposta da parte dei preposti operatori telefonici sono state eseguite fuori dall'ambito ispettivo. Tali elementi, pertanto, ad avviso della Società, devono ritenersi inutilizzabili in quanto privi di formale riscontro ed acquisiti in evidente contrasto con quanto previsto dalla delibera n. 220/08/CONS "*Procedure sullo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell'Autorità*" e della allegata "*Carta dei diritti*".

Al riguardo, si rappresenta quanto segue. Preliminarmente, al fine di comprendere in modo più chiaro, la rilevanza della violazione commessa, si rende necessario un richiamo alla normativa regolamentare di riferimento. La Direttiva, approvata con delibera n. 413/14/CONS, prevede, infatti, all'articolo 8, comma 1, che *il fornitore del servizio postale è tenuto a garantire alla propria clientela telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica un servizio di assistenza adeguato alle esigenze degli utenti.*

L'articolo 8 (*Assistenza*), 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 clienti.*

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).

La fornitura gratuita 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”*.

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

Avvalendosi di tale strumento, tutte le categorie di utenti, senza discriminazione alcuna, 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 413/14/CONS, deve poter esercitare i propri diritti senza oneri aggiuntivi). L'indicazione di numerazioni 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.

Inoltre, come emerso nel corso delle ispezioni effettuate dai competenti Uffici dell’Autorità, e puntualmente riportato nel verbale e nell’atto di contestazione, risulta che una delle due numerazioni non gratuite, indicate sul sito di Italposte, con la dicitura *Infoline* (06.45474602), è nella maggior parte dei casi irraggiungibile perché si attiva sistematicamente il messaggio del risponditore automatico: “*il cliente da lei chiamato non può rispondere in questo momento, la invitiamo a riprovare*”.

Priva di pregio giuridico appare dunque la circostanza richiamata nella memoria di Italposte secondo cui le prove telefoniche effettuate dagli Uffici, al di fuori delle ispezioni, sarebbero inutilizzabili in quanto prive di formale riscontro.

A meri fini chiarificatori, si richiama l’art. 9, comma 1, del regolamento Sanzioni, avente ad oggetto la partecipazione al procedimento, laddove si prevede che “*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 nel quale sono esclusivamente menzionate le attività svolte nel corso delle ispezioni anche con riguardo alle prove telefoniche sulla numerazione sopraccitata.

Ove ciò non bastasse, si ricorda che, ai sensi dell’art. 2699 e ss. del codice civile, il verbale dell’organo ispettivo costituisce atto pubblico, in quanto atto redatto dal pubblico ufficiale che conferisce pubblica fede a quanto in esso attestato.

Tanto premesso, conformemente a quanto previsto dalle *Linee Guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità*, trattandosi di più violazioni di una medesima disposizione, ai fini della valutazione della violazione commessa, si ritiene applicabile il cumulo giuridico, sebbene tale circostanza non attenui la gravità della violazione posta in essere.

3.3. Sulla mancata indicazione presso il Mise delle diciassette sedi mandatarie di cui la Società si avvale per lo svolgimento dell’attività postale ai sensi dell’articolo 5, comma 8, lett. e) della delibera n. 129/15/CONS.

Con riferimento a tale censura, ossia alla mancata dichiarazione al Mise delle sedi mandatarie, la Società chiede la revoca della relativa contestazione.

A tal riguardo, la Società ha prodotto, unitamente alla memoria difensiva, due note, trasmesse al Mise, tramite *pec*, in data 25 novembre 2016 e 27 settembre 2017, con le quali comunicava l’apertura di alcune sedi mandatarie, tra cui

figuravano anche i nominativi di alcune delle sedi contestate. Si tratta, in particolare di:

- 1) Dream 2000 Sr.l., Via Lazio 10, Roma
- 2) Mouse 95, Via Enio Q.no Visconti 12/14, Roma
- 3) Agenzia Fracassini Pratiche Auto s.a.s., via Cesare Fracassini 12, Roma
- 4) Copy Color di Vicalvi Roberto s.a.s., Via Nemorense 11/13, Roma
- 5) Tabaccheria Riv. 474, via Antonio Baldissera 21, Roma
- 6) DG International S.r.l., Viale dell'Aeronautica 35, Roma
- 7) Autoscuela Battistini s.a.s. di Miconi Maurizio, Via Mattia Battistini 201/B, Roma
- 8) Che Agenzia! s.r.l., Via Cassia 1721, Roma
- 9) Galante Alessandro, via Balduina 7, Roma

L'argomentazione difensiva di Italposte non può essere accolta per le seguenti ragioni.

Su richiesta dell'Autorità, il Mise, in data 9 novembre 2017, ha trasmesso una nota con cui dichiarava espressamente che le sedi sopra indicate non risultavano essere state comunicate.

La nota trasmessa da Italposte al Mise, via *pec*, in data 27 settembre 2017, come si evince dal documento allegato alla memoria, pur risultando comunicata al Mise, in quanto corredata di ricevuta di avvenuta consegna nella casella del destinatario, contiene un elenco di sedi tra le quali, tuttavia, non risultano indicate le sedi di cui si contesta la mancata dichiarazione al Mise come sedi mandatarie.

Quanto alla nota inviata dalla Società al Ministero, via *pec*, in data 25 novembre 2016, si rileva che, pur contenendo tutti i nominativi delle sopraccitate sedi non risulta essere pervenuta ed acquisita agli atti del Mise, né è stata comprovata l'avvenuta ricezione presso la casella di destinazione del Ministero.

Si comprende allora come il Mise abbia anche di recente confermato (su espressa richiesta dell'Autorità) di non aver mai ricevuto comunicazione da parte della Società dell'apertura di tali sedi. Gli argomenti utilizzati e i documenti prodotti dalla Società non dimostrano quindi l'avvenuto adempimento dell'obbligo di dichiarare le sedi mandatarie.

Si aggiunge inoltre che, contrariamente a quanto dedotto dalla Parte nella memoria difensiva, in nessuno dei due elenchi trasmessi al Mise da Italposte, a prescindere dall'avvenuta ricezione o meno della comunicazione al Ministero, figura la ditta Galante Alessandro, sita in Roma, via Balduina 7.

Si rammenta, al riguardo, che presso tale sede è stata effettuata un'ispezione dall'Autorità e che, all'esito delle verifiche condotte, la ditta, pur svolgendo attività postale per conto di Italpost, non risulta essere dotata di alcun titolo abilitativo né indicata presso il Mise quale propria sede di giacenza.

Per quanto riguarda le ulteriori seguenti sedi:

- 1) Alma Int. s.r.l., via della Cicogna 17 F, Roma
- 2) Italiana Servizi Postali S.r.l., via Quarto Negroni 2, Ariccia
- 3) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Vincenza Messina 39, Ciampino
- 4) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via dei Monti Lepini 39 bis, Cisterna di Latina (LT)
- 5) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Rotabile s.n.c., Formia
- 6) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Fratelli de Filippo 3, Frosinone
- 7) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Duca degli Abruzzi 43/B, Ladispoli
- 8) Italiana Servizi Postali S.r.l., Via Sabaudia 41, Latina

Italpost afferma poi che, come sarebbe comprovato da un accordo contrattuale stipulato tra Fulmine Group e la società Italiana Servizi Postali, le sedi di Italiana Servizi Postali risulterebbero mandatarie dell'impresa Fulmine Group, società quest'ultima facente parte del RTI (raggruppamento temporaneo di imprese) di cui Italpost è la società capogruppo, in quanto aggiudicataria della gara bandita da Roma Capitale.

Sul punto, si osserva quanto segue.

Per quanto riguarda le sette sedi contestate di Italiana Servizi Postali S.r.l., si rileva che Italpost, con nota di riscontro del 12 dicembre 2017 alla richiesta di integrazione documentale dell'Autorità, ha inviato un elenco delle proprie sedi di giacenza utilizzate, attraverso contratti tuttora in vigore, per svolgere l'intera attività postale. Nell'elenco sono indicate tutte e sette le sedi Italiana Servizi Postali S.r.l. contestate.

Ad ulteriore conferma di ciò, si rileva che sullo stesso sito *web* di Italpost almeno due di queste sedi (nello specifico quella sita in via Quarto Negroni 2, Ariccia e quella sita Via Vincenza Messina 39, Ciampino) risultano espressamente indicate quali "sedi Italpost".

Nella memoria difensiva si evidenzia, allegando il contratto stipulato il 1° agosto 2017 tra la società Fulmine Group e la Società Italiana Servizi Postali S.r.l., che le sedi di Italiana Servizi Postali sarebbero utilizzate per lo svolgimento delle attività postali nell'ambito dell'appalto aggiudicato da Roma Capitale, vale a dire

per l'attività di accettazione e consegna solo per le raccomandate di Roma Capitale.

Tale contratto, tuttavia, non legittima affatto l'utilizzo da parte di Italtel delle suddette sedi di Italiana Servizi Postali come proprie sedi di giacenza per la generale attività postale svolta ed ulteriore rispetto a quella per Roma Capitale, come invece risulta negli atti prodotti e sul sito internet.

Nel medesimo elenco del 12 dicembre 2017 trasmesso all'Autorità, Italtel ha indicato anche le sedi di giacenza la cui attività risulta cessata, tra le quali figura la sede Alma Int. s.r.l., sita in Roma via della Cicogna 17 F.

Pertanto, tale sede, pur essendo stata contestata, in quanto non indicata tra le sedi mandatarie presso il Misp, non verrà considerata ai fini dell'applicazione della sanzione.

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 Italtel:

1. violazione dell'art. 2, comma 4, lett. a) della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”* per non aver reso disponibile presso i locali della propria sede, né presso quelli della ditta individuale di Alessandro Galante, di cui si avvale come sede di giacenza, la carta dei servizi Italtel, sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 7, del d. lgs. n. 261/1999;

2. violazione degli artt. 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”* per non aver reso disponibile sul proprio sito *web* il modulo per la domanda di conciliazione e lo schema dei rimborsi e presso tutti i locali della propria sede e quelli della ditta individuale di Alessandro Galante, tutte le informazioni richieste dalle succitate norme, sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 7, del d. lgs. n. 261/1999;

3. violazione dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della sopra citata Direttiva per aver indicato numerazioni non gratuite (06.5747489 e *Infoline* 06.45474602) per il servizio di assistenza clienti, violazione sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 7, del d. lgs. n. 261/1999;

4. per la mancata dichiarazione al Misp di sedici sedi mandatarie, di cui la Società si avvale, per lo svolgimento dell'attività postale in violazione dell'articolo 5, comma 8, lett. e), illecito sanzionabile ai sensi dell'articolo 21, comma 6, del d. lgs. n. 261/1999.

RITENUTO che l'articolo 2, comma 4, lett. *a*) della Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, configuri una fattispecie distinta e specifica, ossia l'obbligo di rendere disponibile all'utente copia della carta dei servizi;

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, per aver indicato sul proprio sito due numerazioni a pagamento (06.5747489 e 06.45474602) anziché gratuite, 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

Si deve innanzitutto considerare che le condotte accertate incidono per la maggior parte sui diritti e gli strumenti di tutela degli utenti. La gravità delle condotte accertate risulta poi ancora più evidente se si considera che la Società svolge il servizio di recapito per l'amministrazione comunale di Roma e che l'inadempimento degli obblighi essenziali a tutela degli utenti provoca oggettivamente gravi disfunzioni sia in relazione ai contenuti della corrispondenza da recapitare, sia per il un numero considerevole di destinatari coinvolti.

In relazione alle singole violazioni accertate, si fa presente che la mancata disponibilità della carta dei servizi presso i locali del fornitore dei servizi costituisce una grave violazione di quanto previsto dalla Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, soprattutto con riferimento ai principi di trasparenza e tutela dell'utenza, ostacolando, di fatto, la piena fruibilità dei servizi offerti.

La mancata pubblicazione, sul sito *web* della Società, delle informazioni prescritte dalle norme di cui è stata accertata la violazione, quali l'assenza del modulo di conciliazione (la cui possibilità di accesso alla relativa procedura non risulta peraltro menzionata neanche all'interno della carta dei servizi) e di uno schema dei rimborsi nonché l'assenza di tutta la modulistica prescritta dalla normativa presso i locali del fornitore di servizi, 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 l'indicazione sul sito *web* di due numeri per il servizio di assistenza clienti (06.5747489 e 06.45474602), entrambi non gratuiti.

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.

Anche la omessa dichiarazione delle sedi mandatarie, considerato anche il loro numero, rappresenta una grave violazione perché, in violazione di un preciso obbligo imposto al titolare della licenza, fornisce alle Autorità competenti una visione non realistica dell'organizzazione e, soprattutto, rende più difficoltosa la vigilanza delle sedi aperte al pubblico.

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

La Società afferma di aver assunto alcune iniziative, sia pure nell'ambito del procedimento sanzionatorio in esame e solo a seguito della notifica dell'atto di contestazione, ma non ha fornito alcuna prova di tali iniziative e dunque non ha dimostrato di essersi concretamente attivata per eliminare o attenuare le conseguenze della violazione commessa.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che Italposte Radio Recapiti, è una società che fornisce diversi servizi postali tra cui quello di corriere espresso, cui non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità.

In base alle informazioni contenute sul sito *web* della società, Italposte è dotata di cento unità di personale. Si tratta di un soggetto dotato di una qualificazione professionale 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, si ritiene che siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto anche per il fatto che la Società risulta attualmente essere il fornitore dei servizi postali del Comune di Roma in ragione dell'aggiudicazione di un appalto particolarmente remunerativo.

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per le violazioni 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:

- euro 50.000,00 (cinquantamila/00) per la violazione dell'art. 2, comma 4, lett. a) della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*;
- euro 50.000,00 (cinquantamila/00) per la violazione degli artt. 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”*;
- euro 50.000,00 (cinquantamila/00), per l'utilizzo di due numerazioni a pagamento in violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della medesima Direttiva;
- euro 50.000,00 (cinquantamila/00), per l'omessa dichiarazione relativa alle sedici sedi mandatarie in violazione dell'articolo 5, comma 8, lett. e) del *“Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali”*, di cui alla delibera n. 129/15/CONS”.

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 Italposte Radio Recapiti S.r.l., con sede legale in Roma, Via Ostiense 160/E, la violazione degli obblighi inerenti all'autorizzazione generale;

ORDINA

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 200.000,00 (duecentomila/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. 421/18/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. 421/18/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, 18 settembre 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL VICE SEGRETARIO GENERALE
Antonio Perrucci