



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 459/17/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE A NEXIVE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE
DEGLI OBBLIGHI INERENTI ALLA LICENZA INDIVIDUALE**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 5 dicembre 2017;

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 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 del 6 dicembre 2011, n. 201, recante “*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*” convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21 che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

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. 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*”;

VISTA la nota del 2 febbraio 2017, con cui i Sindaci dei Comuni di Barberino del Mugello (FI) e di Borgo San Lorenzo (FI) segnalano disservizi nel recapito di fatture relative all'erogazione del servizio elettrico;

VISTA la nota del 7 febbraio 2017, con cui l'associazione Federconsumatori Toscana segnala disservizi nel recapito di invii postali in alcune zone della Toscana;

VISTE le note del 14 febbraio e 3 marzo 2017, con cui l'Autorità ha richiesto informazioni a Nexive S.p.A. (di seguito Nexive o la Società) in merito ai disservizi segnalati da Federconsumatori;

VISTE le note del 27 febbraio e 13 marzo, con cui Nexive ha dato riscontro alle suddette richieste informative;

VISTO l'atto di contestazione n. 20/17/DSP, notificato a Nexive in data 28 agosto 2017, e la relazione sulle risultanze preistruttorie di cui alla nota del 9 giugno 2017 ad esso allegata;

CONSIDERATO che Nexive non si è avvalsa, nell'ambito del procedimento sanzionatorio, né della facoltà di presentare memorie difensive, né 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

Le attività di vigilanza condotte in relazione alle segnalazioni di disservizio pervenute all'Autorità (sopra richiamate), hanno consentito di verificare che, nel periodo compreso tra luglio 2016 e agosto 2016, circa 3.178 invii postali Nexive non sono stati recapiti ai destinatari dal portalettere incaricato della loro consegna, che si è disfatto della corrispondenza abbandonandola in luoghi incustoditi.

Su richiesta dell'Autorità, la stessa Nexive ha fornito le indicazioni di dettaglio relative agli invii interessati dal disservizio, necessarie per la ricostruzione dell'accaduto. Gli invii in questione, infatti, sono stati successivamente rinvenuti, in parte ad agosto 2016 (2.784 invii) e in parte a gennaio 2017 (394 invii). Si tratta di invii di posta massiva¹, contenenti bollette per la fornitura di servizi essenziali (servizi di comunicazione elettronica, idrici e energetici) e comunicazioni di istituti di credito e assicurativi. La maggior parte di essi (precisamente, 1.876 invii su 3.178) erano destinati alla città di Firenze e alle seguenti località della medesima Provincia: Barberino di Mugello, San Piero a Sieve, Cavallina, Borgo San Lorenzo, Galliano, Sant'Agata, Ronta e Montecarelli. I restanti invii erano destinati, invece, a località esterne al territorio della Regione Toscana.

La Società ha rappresentato che, a seguito del loro rinvenimento, è stato possibile recapitare ai destinatari una parte degli invii (1.512 su 3.178).

¹ Ai sensi dell'art. 1, comma 2, *lett. u-ter*) del d. lgs. n. 261/1999, gli invii di posta massiva sono "invii non raccomandati o assicurati, diversi dalla pubblicità diretta per corrispondenza, consegnati in grandi quantità ai fornitori di servizi postali presso i punti di accesso individuati dai fornitori stessi".

Sulla base degli elementi acquisiti è stata contestata a Nexive, in relazione ai complessivi 3.178 invii postali, la violazione degli obblighi connessi alla licenza individuale per l'offerta al pubblico di servizi postali, non solo per non aver assicurato l'espletamento della fase di recapito degli invii, ma anche per non aver garantito la segretezza del contenuto della corrispondenza durante il tempo in cui gli invii sono rimasti incustoditi a seguito del loro abbandono.

In particolare, con riguardo agli invii successivamente ritrovati e recapitati, è stato sottolineato come i relativi destinatari abbiano comunque subito un disservizio, sia in relazione ai tempi di recapito, sia in relazione alla mancata garanzia della segretezza del contenuto della corrispondenza.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

La Parte, a seguito della contestazione, non ha ritenuto di aggiungere nessun elemento istruttorio utile ai fini della definizione del procedimento, né ha respinto gli elementi di fatto e di diritto oggetto di contestazione fornendo argomentazioni a propria difesa.

Si ritiene, pertanto, di confermare i contenuti e le conclusioni dell'atto di contestazione.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risulta accertata la violazione, da parte di Nexive, degli obblighi connessi alla licenza individuale per l'offerta al pubblico di servizi postali, violazione sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del d. lgs. n. 261/1999, a norma del quale *“chiunque violi gli obblighi inerenti alla licenza individuale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro”*;

RITENUTO che la condotta illecita sia unitaria, in quanto materialmente posta in essere da uno stesso portalelettere, che ha agito nell'evidente assenza di qualsiasi strumento di controllo efficace da parte della Società sulla regolarità e qualità del servizio offerto;

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, ai fini della determinazione dell'importo della sanzione, si considerano i seguenti aspetti:

- il mancato recapito degli invii pregiudica l'espletamento di un'attività, quale la fornitura dei servizi postali, definita di preminente interesse generale (art. 1, comma 1, del d. lgs. n. 261/1999);
- l'abbandono degli invii, lasciati incustoditi fino al loro successivo ritrovamento, pregiudica altresì le esigenze essenziali di riservatezza della

corrispondenza e protezione dei dati (art. 1, comma 2, *lett, u*) del d. lgs. n. 261/1999);

- la violazione ha riguardato un numero di invii rilevante e, quindi, se si considerano i destinatari degli invii, la condotta è di natura plurioffensiva;
- la violazione si è protratta nel tempo;
- la fattispecie violativa ha prevalentemente interessato un'area territoriale circoscritta del territorio nazionale, la Provincia di Firenze.

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, a seguito del rinvenimento degli invii, si è adoperata al fine di assicurare il recapito della corrispondenza ritrovata in buono stato e con data di accettazione compatibile con la nuova postalizzazione.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, la Società, per le sue dimensioni operative, è dotata di un'organizzazione e di risorse idonee ad assicurare il corretto espletamento dei servizi postali offerti al pubblico e l'osservanza degli obblighi inerenti alla licenza individuale di cui è titolare.

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 2016, estratto dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, evidenzia ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 del conto economico) pari a euro 198.889.875 (centonovantottomilionioctocentoottanta-novemilaottocentosettantacinque/00);

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per la condotta violativa accertata nella misura di euro 30.000,00 (trentamila/00), ritenendola sufficientemente afflittiva in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

ACCERTA

la violazione, da parte della società Nexive S.p.A., con sede legale in Via Fantoli 6/3, 20138 Milano, degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma di euro 30.000,00 (trentamila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per la violazione accertata;

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 la 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. 459/17/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. 459/17/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, 5 dicembre 2017

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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