



## DELIBERA N. 520/20/CONS

### ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' ITALIANA SPEDIZIONI PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA DELIBERA N. 413/14/CONS

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 15 ottobre 2020;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*” (di seguito anche 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. 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 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:

- l'art. 2, comma 4, lett. a), che impone agli operatori postali di rendere disponibili agli utenti le carte dei servizi indicando “...il link e il sito web in cui esse sono pubblicate”;

- 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 *“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 3, lettere a), e), f) e g) a norma del quale *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...)*

*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 e integrata, da ultimo, dalla delibera n. 451/20/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;

VISTO l'atto di contestazione n. 8/20/DSP, del 22 maggio 2020, notificato a Italiana Spedizioni S.p.a. (di seguito, Italiana Spedizioni o la Società) in pari data, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la memoria difensiva della Società del 24 giugno 2020 e la richiesta di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la convocazione della Società in audizione, in videoconferenza per il giorno 9 luglio 2020;

VISTO il verbale dell'audizione redatto in data 9 luglio 2020;

VISTI gli scritti integrativi presentati dalla Società in data 21 luglio 2020;

CONSIDERATO che Italiana Spedizioni 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 sul rispetto della prescrizioni della “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” è emerso che sul sito *web* di Italiana Spedizioni, titolare di licenza individuale per l'offerta al pubblico di servizi postali, non risultava disponibile né la carta dei servizi né un *link* attraverso il quale poter accedervi.

Non risultavano, pubblicate, inoltre, le prescritte informazioni ai clienti 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 dinnanzi all'Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;
- ai riferimenti di servizi gratuiti per assistenza clienti perché, al contrario, erano indicati due numeri telefonici non gratuiti (010/4073788 – 3421928904);
- 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. 2, comma 4, lett. *a*) della “*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;
- 2) violazione dell'art. 8, comma 3, lett. *a*), della citata Direttiva;
- 3) violazione dell'art 7, comma 2, e dell'art. 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della citata Direttiva;
- 4) violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, della citata Direttiva.

## 2. Deduzioni difensive

Italiana Spedizioni ha inviato, in data 24 giugno 2020, una memoria di difesa e ha chiesto all’Autorità di essere audita ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento.

La Società rappresenta di essersi immediatamente attivata, non appena ricevuta la notifica dell’atto di contestazione, per rimuovere, o comunque, per attenuare le conseguenze delle violazioni oggetto di contestazione.

### 1) *Le attività concretamente intraprese*

In particolare, la Società sostiene di aver contattato senza indugio i propri consulenti informatici fornendo loro istruzioni in merito alle integrazioni da apportare al sito al fine di renderlo conforme al dettato della Direttiva sulla carta dei servizi entro il 10 agosto 2020. Afferma, poi, la società di essersi attivata per sostituire i numeri telefonici a pagamento indicati sul proprio sito web con una numerazione gratuita per l’utenza. A conferma di ciò, la Parte allega il preventivo ricevuto dalla società di consulenza informatica in data 3 giugno 2020.

La Parte ritiene che tali condotte possano integrare gli estremi di una “*sollecita e diligente attivazione dell’autore della violazione per rimuovere le conseguenze della stessa*” secondo quanto previsto dalle *Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”.

### 2) *Personalità dell’agente*

La Società rappresenta di essere stata costituita nel 2011 al fine di svolgere attività di corrispondenza di varia natura per gli amministratori condominiali (convocazione di assemblea, verbali, solleciti e comunicazioni).

Nel 2014, Italiana Spedizioni è divenuta società per azioni pur mantenendo una dimensione limitata. Ad oggi l’organico consta di 16 addetti.

La Parte evidenzia inoltre di non essere mai stata sanzionata dall’Autorità.

### 3) *Condizioni economiche*

La Società rappresenta che il proprio fatturato annuo è pari a euro 1.114.822,00 con ricavi per le vendite e prestazioni pari a euro 805.220,00.

Italiana Spedizioni fa presente inoltre che l’emergenza sanitaria Covid-19 ha prodotto un notevole impatto sui ricavi della società per i mesi di marzo, aprile e maggio 2020 che risultano diminuiti tra il 10% e il 35% rispetto al 2019. In tale contesto la sanzione “in misura ridotta” come quantificata nella contestazione avrebbe avuto un impatto comunque considerevole sulla situazione economica della Società.

La Parte chiede che le circostanze rappresentate siano tenute in debita considerazione dall’Autorità ai fini dell’applicazione di una sanzione il cui importo si avvicini il più possibile ai minimi edittali previsti dalla legge, al fine di assicurare come previsto dal paragrafo 3 delle Linee Guida “*la proporzionalità della sanzione rispetto alle*

*singole violazioni e la possibilità di quantificare il trattamento sanzionatorio secondo valutazioni congrue e ragionevoli, con margini ampi; pertanto, non è affatto escluso che, alla luce delle peculiarità rilevate nei singoli casi concreti anche ad un operatore di grandi dimensioni possa essere applicato il minimo edittale”.*

Nel corso dell’audizione in videoconferenza tenutasi in data 9 luglio 2020, la Società ha comunicato all’Autorità di aver intrapreso ai fini dell’eliminazione delle conseguenze delle violazioni contestate le seguenti attività di ravvedimento operoso:

- pubblicazione sul sito della carta dei servizi;
- fornitura di una numerazione gratuita per l’assistenza clienti e relativa pubblicazione sul sito.

Per quanto riguarda i formulari (reclamo, istanza di conciliazione all’operatore e richiesta di definizione della controversia ad Agcom), la Parte ha rappresentato di aver intrapreso le necessarie attività ai fini della loro pubblicazione sul sito, stimando quale tempistica due settimane.

In data 21 luglio 2020, la Società ha depositato scritti difensivi integrativi al fine di aggiornare l’Autorità sullo stato di avanzamento delle misure adottate da Italiana Spedizioni per eliminare le conseguenze delle violazioni contestate.

Al riguardo, la Parte ha prodotto:

- la schermata della homepage del proprio sito con ivi pubblicata la carta dei servizi (il sito riporta il link diretto alla carta dei servizi della Società, raggiungibile anche attraverso una specifica voce nell’area “Servizi”);
- la schermata del sito con un’apposita sezione relativa all’indicazione dei prezzi e degli standard di qualità dei servizi prestati da Italiana Spedizioni;
- la schermata con i tre formulari richiesti dall’articolo 8, comma 3, lett. f) della Direttiva;
- la schermata con ivi pubblicato uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indirizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio secondo quanto previsto dall’articolo 8, comma 3, lett. g) della Direttiva;
- la schermata del sito con ivi indicata la numerazione gratuita dell’assistenza clienti.

In ragione delle misure poste in essere e della *“sollecita e diligente attivazione dell’autore della violazione per rinnovare le conseguenze della stessa”* in ottemperanza a quanto previsto dalla Linee Guida, la Parte chiede all’Autorità *“di determinare un importo della sanzione ai sensi della legge n. 689/1981 nell’importo corrispondente al minimo edittale previsto dalla normativa vigente per ciascuna delle violazioni contestate”*.

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

Al momento delle verifiche svolte dall'Autorità, Italiana Spedizioni risultava inadempiente alle prescrizioni della delibera n. 413/14/CONS recante "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*".

La Società nel corso del procedimento ha riconosciuto le violazioni commesse e ha conseguentemente posto in essere le necessarie misure per eliminare le condotte violative contestate adeguandosi alle prescrizioni della succitata Direttiva.

Il ravvedimento della Parte è valutato esclusivamente ai fini della commisurazione dell'importo della sanzione perché la Società si è attivata per l'eliminazione delle violazioni commesse solo in seguito alla notifica dell'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 Italiana Spedizioni:

- 1 l'assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi, in violazione dell'art. 2, comma 4, lett. *a*) della già citata "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*";
- 2 la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. *a*), della citata Direttiva;
- 3 l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della sopracitata Direttiva;
- 4 l'indicazione sul proprio sito di due numerazioni non gratuite (010/4073788 – 3421928904) 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 alla licenza individuale 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 due numerazioni non gratuite (010/4073788 – 3421928904) per il servizio di assistenza clienti, rappresenti una 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

Sotto il profilo della gravità della violazione, la mancata indicazione sul sito *web* di un *link* mediante cui accedere alla carta dei servizi costituisce una violazione delle

prescrizioni della Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS, volte a garantire la conoscibilità delle informazioni sui servizi offerti e degli strumenti a tutela dell'utenza.

L'indicazione sul sito di numerazioni telefoniche non gratuite (010/4073788 – 3421928904) per il servizio di assistenza costituisce una distinta violazione perché impone, alla clientela che necessita di informazioni sul servizio, un onere aggiuntivo non giustificato.

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

Quanto alle azioni concretamente intraprese per la reintegrazione dell'ordine giuridico violato, si rileva che la Società, nell'ambito del procedimento sanzionatorio ha dimostrato, mediante apposita produzione documentale, di aver provveduto:

- alla pubblicazione sul sito delle condizioni economiche e degli standard di qualità dei servizi offerti;
- alla predisposizione e pubblicazione sul sito della carta dei servizi (il sito riporta il link diretto alla carta dei servizi della Società, raggiungibile anche attraverso una specifica voce nell'area "Servizi");
- alla predisposizione e pubblicazione sul sito dei tre formulari richiesti dall'articolo 8, comma 3, lett. f) della Direttiva;
- alla predisposizione e pubblicazione sul sito di uno schema riassuntivo dei rimborsi;
- alla pubblicazione sulla homepage di una numerazione telefonica gratuita per la clientela.

Per tali motivazioni, le suindicate azioni intraprese dalla Società possono essere utilmente prese in considerazione ai fini della quantificazione dell'importo della sanzione.

Ai fini della riduzione dell'importo base della sanzione, infatti, le *"Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni"* stabiliscono che *"l'agente abbia dimostrato di aver intrapreso una iniziativa meritevole di apprezzamento volta al miglioramento delle condizioni dei mercati regolamentati..."*.

### **C) Personalità dell'agente**

Con riferimento alla personalità dell'agente, la Società in precedenza non risulta essere stata destinataria di provvedimenti sanzionatori da parte di questa Autorità.

In base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria, estratta dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, la Società risulta essere una piccola impresa e, quindi, potrebbe non disporre di figure professionali in grado di valutare

appieno la 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 settecento mila euro.

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 5.000 (cinquemila/00), per l'assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi di Italiana Spedizioni, in violazione dell'art. 2, comma 4, lett. *a*) della citata "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*" approvata con delibera n. 413/14/CONS;
2. euro 5.000,00 (cinquemila/00), per la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. *a*), dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
3. euro 5.000,00 (cinquemila/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;
4. euro 5.000 (cinquemila/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 Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

#### **ACCERTA**

la violazione, da parte della Italiana Spedizioni S.p.a., con sede legale in Milano, viale Andrea Doria 17, 20124, degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

#### **ORDINA**

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 20.000,00 (ventimila/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 520/20/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. 520/20/CONS*".

Ai sensi dell'articolo 10 bis della delibera n. 410/14/CONS e s.m.i., Italiana Spedizioni ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, mediante istanza motivata entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della ordinanza ingiunzione nei modi previsti dalla legge e indirizzata alla Direzione Servizi Postali che ha curato il procedimento sanzionatorio.

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.

Napoli, 15 ottobre 2020

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Enrico Mandelli

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