



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 54/19/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ SALES & MARKETING SOLUTIONS PER LA VIOLAZIONE 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)**

**L’AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio del 22 febbraio 2019;

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 delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” (in seguito anche “Direttiva”) e, in particolare, i seguenti articoli dell’allegato A:

- art. 8, comma 3, lettere e), f) a norma del quale *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...);*

*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”;*

- 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”* e, in particolare, l’Allegato A;

VISTO l’atto di contestazione n. 35/18/DSP, dell’8 ottobre 2018, notificato alla società Sales & Marketing Solutions (di seguito, S&MS o la Società) in pari data, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la richiesta di audizione inoltrata dalla Società in data 17 ottobre 2018;

VISTA la nota di riscontro dell’Autorità con la quale si rappresentava che sulla base del Regolamento sanzioni, la Società può essere audita, previa presentazione, entro 30 giorni dalla notifica della contestazione, di scritti difensivi;

VISTA la memoria difensiva prodotta dalla Società in data 19 novembre 2018 con contestuale richiesta di essere audita ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento;

VISTA l’ulteriore documentazione trasmessa dalla Società in data 4 dicembre 2018;

CONSIDERATO che la Società 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**

All'esito delle attività di vigilanza per la verifica del rispetto della "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*", è emerso che sul sito *web* della società S&MS, titolare di licenza individuale per l'offerta al pubblico di servizi postali (comunicazioni pubblicitarie, cartoline, libri, cataloghi, pubblicazioni periodiche, e non, fino a un peso massimo di 30 Kg), non risultano pubblicate le prescritte informazioni ai clienti, relative:

- alla modulistica per la presentazione del reclamo per il disservizio postale, la domanda di conciliazione all'operatore postale e il formulario per la risoluzione delle controversie dinnanzi all'Autorità, ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;

- a riferimenti di servizi gratuiti per assistenza clienti;

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

1. l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. f) della 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*";

2. aver fornito sul proprio sito, un numero unico non gratuito (02. 83976909) 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 citata delibera n. 413/14/CONS recante "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*".

## **2. Deduzioni difensive**

S&MS ha prodotto, in data 19 novembre 2018, oltre il termine perentorio di 30 giorni dalla notifica dell'atto di contestazione stabilito dall'articolo 9 del Regolamento sanzioni, una memoria di difesa con contestuale richiesta di audizione unitamente alla relativa documentazione.

La Società rappresenta quanto segue

S&MS è entrata nel mercato dei servizi postali di recente, nel mese di maggio 2017.

La Società evidenzia, inoltre, che il proprio fatturato e gli utili conseguiti non sono rilevanti. Per tale ragione, ad avviso della Società, l'irrogazione di una sanzione pecuniaria di importo elevato avrebbe un rilevante impatto sullo sviluppo della Società mettendone a rischio la sopravvivenza.

Quanto alle singole condotte violative contestate, la Società rappresenta l'assenza di qualsiasi intenzione ad essa imputabile volta ad eludere la disciplina di settore.

Con riferimento alla contestazione relativa all'assenza di una numerazione di assistenza gratuita, nel rappresentare che la Società ha sempre operato con efficienza e

trasparenza nel mercato di riferimento, S&MS evidenzia di non aver ricevuto nell'arco di due anni alcuna telefonata al numero indicato sul sito e di aver ricevuto pochissime mail contenenti richieste di informazioni relativamente ai tempi di consegna.

## **2.1. Le misure che S&MS intende spontaneamente adottare.**

La Società, *“in uno spirito di fattiva collaborazione e nell’auspicio che tale iniziativa sia valutata positivamente da Codesta Autorità”* dichiara, nella memoria difensiva, di *“impegnarsi a rimediare immediatamente alle violazioni accertate mettendo a disposizione della clientela:*

*1) una numerazione gratuita, in ottemperanza all’articolo 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5 della citata delibera n. 413/14/CONS;*

*2) i moduli necessari per attivare le procedure di tutela, accessibili on line, in ottemperanza all’art. 8, comma 3, lett. f) della delibera n. 413/14/CONS.”*

Con riguardo al punto 1, la Società ha allegato alla propria memoria la richiesta, inoltrata a Telecom Italia in data 14 novembre 2018, di attivazione del numero verde per l’assistenza clienti di cui produce copia.

In relazione al punto 2, la Società dichiara di essersi già attivata per predisporre idonei formulari, fornendo rassicurazioni in merito al caricamento della documentazione sul proprio sito web in tempi brevi.

La Società, conclude la propria memoria chiedendo, in prima istanza, l’archiviazione di quanto contestato con la contestazione n. 35/18/DSP.

In subordine, nella denegata ipotesi in cui l’Autorità ritenesse di non poter procedere all’archiviazione delle contestazioni, richiede l’applicazione del cumulo giuridico delle sanzioni, ai sensi dell’art. 8, comma 1, della l. 689/81 nonché l’applicazione del minimo edittale, anche alla luce della condotta generale svolta dall’agente.

In data 4 dicembre 2018, la Società ha prodotto ulteriore documentazione, in particolare:

1) i moduli, appositamente predisposti ai fini dell’*upload* sul sito, relativi al reclamo in caso di disservizio, all’istanza di conciliazione all’operatore e all’istanza per la definizione della controversie dinanzi all’Autorità;

2) il numero verde per l’assistenza clienti fornito dall’operatore telefonico Telecom Italia “800 377 300”;

Con riferimento ai formulari predisposti e trasmessi, la Società ha rappresentato all’Autorità la propria intenzione di rendere al più presto disponibile *on-line* la succitata modulistica, non indicando al riguardo un termine preciso.

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

In via preliminare, va rilevato che la Società ha prodotto gli scritti difensivi, e la relativa documentazione, con contestuale richiesta di audizione, oltre il termine stabilito dalla normativa vigente in materia. Al fine di dare esauriente motivazione al presente provvedimento, si ritiene comunque di esaminare la succitata documentazione.

Con riferimento a quanto asserito dalla Società nella memoria, secondo cui le condotte violative contestate non sarebbero state commesse con dolo, si osserva che tale eccezione è priva di pregio in base ai noti principi in materia di elemento soggettivo dell'illecito amministrativo (art. 3 della legge n. 689 del 1981).

Anche la circostanza della mancata ricezione di telefonate volte ad ottenere informazioni da parte della clientela sui tempi di consegna dei prodotti non è argomento decisivo né può far venire meno l'accertamento della violazione.

Si aggiunge che entrambe le eccezioni sollevate non sono supportate né da una idonea motivazione né da alcun supporto probatorio.

La “Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”, all'articolo 7, comma 2, prevede che “sul sito web [...] sono pubblicate le modalità per poter presentare reclami, segnalazioni, istanze per le procedure di conciliazione”. Lo stesso obbligo è ribadito anche all'articolo 8, comma 3, lett. f), laddove si precisa che “I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web [...] 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”.

Le procedure volte alla tutela degli utenti devono essere semplici, non onerose, agevolmente accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione: si tratta di principi unanimemente riconosciuti. La norma della Direttiva ha, appunto, la finalità di rendere facilmente ed immediatamente utilizzabili gli strumenti a tutela dell'utente, evitando qualsiasi possibile ostacolo o difficoltosa pratica e, a tale scopo, prevede che la Società sia tenuta a rendere disponibili sul proprio sito i richiamati formulari e a curare l'eventuale aggiornamento della suddetta modulistica.

Inoltre, l'indicazione sul sito *web* di un numero unico non gratuito rappresenta una grave e distinta violazione degli obblighi informativi nei confronti della clientela, ai sensi del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e del comma 5, della citata Direttiva, di cui alla delibera n. 413/14/CONS.

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

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 e

non soltanto il servizio svolto dal fornitore del servizio universale (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.

Ciò premesso, le disposizioni contenute nella Direttiva, in materia di assistenza clienti, sono formulate in modo chiaro ed univoco.

La Direttiva stabilisce, infatti, che il fornitore del servizio postale, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, è obbligato a fornire 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.

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.

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 S&MS:

1. l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*;
2. l'indicazione sul proprio sito unicamente di un numero non gratuito (02.83976909) 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 un numero unico non gratuito 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, della modulistica prevista dalle norme, di cui è stata accertata la violazione, rende oggettivamente 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 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 in esame, ponendosi in uno spirito di fattiva collaborazione e auspicando che tale iniziativa sia valutata positivamente, in data 4 dicembre 2018 ha trasmesso:

1) copia dei moduli da essa predisposti per le ipotesi di reclamo in caso di disservizio, per presentare l'istanza di conciliazione e per chiedere la risoluzione della controversia all'Autorità.

2) la richiesta presentata all'operatore Telecom Italia di un numero verde per l'assistenza clienti ed il successivo riscontro positivo dell'operatore telefonico con la relativa assegnazione della numerazione gratuita richiesta.

La Società, pur avendo fornito rassicurazioni all'Autorità in merito ad una tempestiva pubblicazione sul sito della documentazione prodotta, non ha fornito indicazioni precise sulla tempistica necessaria per il completamento delle procedure amministrative e tecniche ai fini dell'upload sul sito dei moduli e per l'attivazione del numero verde.

Alla luce della documentazione complessivamente prodotta dalla Società, le iniziative intraprese da S&MS dimostrano la volontà della Società di attivarsi per l'eliminazione della situazione illecita, con riferimento ad entrambe le condotte violative contestate.

### **C) Personalità dell'agente**

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che S&MS è un operatore che ha iniziato a svolgere attività postale dal 2017, cui non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità.

Inoltre, in base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria, estratta dalla banca dati “Telemaco” del Registro delle Imprese, la Società risulta dotata di 6 unità di personale.

Si tratta, dunque, di un soggetto non pienamente 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 evidenzia che si tratta di una Società di dimensioni ridotte, con fatturato annuo, come risulta dall’ultimo bilancio disponibile (al 31/12/2017), di modesta entità.

CONSIDERATA la documentazione prodotta dalla Società, in data 4 dicembre 2018, dalla quale emergono, in linea con quanto preannunciato nella memoria difensiva, le iniziative che la Società ha intrapreso, mediante l’adozione di misure specifiche, volte all’eliminazione della situazione illecita;

RITENUTO di dover determinare l’importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle due 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’omessa pubblicazione delle informazioni essenziali per l’utenza previste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”;

2. euro 5.000 (cinquemila/00) per aver fornito sul proprio sito, un numero unico non gratuito (02.83976909) 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 citata Direttiva;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento concernente l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

#### **ACCERTA**

la violazione, da parte di Sales & Marketing Solutions S.r.l., con sede legale, in Via Ippodromo 7/9 - 20151- Milano, degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

#### **ORDINA**

alla medesima Società di pagare la somma complessiva di euro 10.000,00 (diecimila/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 licenza individuale, entro il termine di 90 giorni;

## **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. 54/19/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. 54/19/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, 22 febbraio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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