



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

## DELIBERA N. 585/20/CONS

### ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ POSTEX PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA DELIBERA N. 413/14/CONS

#### L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'11 novembre 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 disponibile 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. 14/20/DSP, del 25 giugno 2020, notificato nella medesima data, alla Postex S.r.l. (di seguito, Postex o la Società), unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la memoria difensiva della Società del 22 luglio 2020;

CONSIDERATO che Postex 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 delle 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 Postex, titolare di autorizzazione generale per l’offerta al pubblico di servizi postali, non risultava disponibile né la carta dei servizi né un *link* attraverso il quale potervi accedere.

Non risultavano, inoltre, pubblicate alcune informazioni previste dalla citata Direttiva, relative, in particolare:

- all’indicazione completa dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi;
- alla modulistica per presentare la domanda di conciliazione e il formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all’Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;
- ai riferimenti di servizi gratuiti per assistenza clienti ma al contrario viene indicato un numero non gratuito;
- 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**

Postex ha inviato, in data 22 luglio 2020, una memoria difensiva e la posizione della Società si articola nei punti di seguito sintetizzati.

In via preliminare, la Società descrive l’ambito di operatività della sua offerta realizzata attraverso i suoi due marchi: TRICLO e PONY EXPRESS.

Con il marchio, TRICLO, la Società svolge consegne dell'ultimo miglio nelle zone a traffico limitato con mezzi a basso impatto ambientale (soprattutto tricicli a pedalata assistita).

In particolare, l'attività di TRICLO è costituita, per il 60% circa del fatturato del 2019, dal servizio di consegna a domicilio per conto di altri corrieri espresso, sulla base di contratti di appalto e/o trasporto.

Gli altri due segmenti di attività di TRICLO sono costituiti dalla consegna della spesa a domicilio per conto dei marchi della grande distribuzione e dal noleggio dei mezzi (tricicli) a pedalata assistita.

Con riferimento all'attività svolta col marchio PONY EXPRESS, la Società precisa che svolge *“consegne dedicate, personalizzate e urgenti di trasporto non standard (fino a 35 kg) che non possono essere corrisposte dai servizi di corriere espresso e postali ordinari”*.

In particolare, l'attività svolta con tale marchio si sostanzia in: a) un servizio di consegne entro due ore, in città e in provincia; b) servizi a chiamata per consegne fuori provincia oppure giri di ritiro e consegne fissi e dedicati.

In entrambi i casi la clientela cui sono rivolti i servizi di PONY EXPRESS è costituita da aziende di grandi o medie dimensioni quali ad esempio *“banche, industrie, aziende ospedaliere ed Enti pubblici (a fronte di assegnazioni avvenute mediante procedura concorsuale pubblica)”*.

*“Riassuntivamente Postex s.r.l. è quindi, per la parte preponderante (2/3 del fatturato), una società di ciclogistica che opera come terminale (per alcune ZTL del Veneto) della catena logistica di importanti corrieri multinazionali e, in parte minore, per l consegna della spesa a domicilio di operatori della grande distribuzione.*

*Il restante terzo del fatturato della società proviene invece da servizi dedicati e/o personalizzati in base alle esigenze dei clienti, di cui una parte significativa è costituita da appalti pubblici conclusi con aziende sanitarie.”*

Al riguardo, la Società sostiene che per la gran parte dell'attività commerciale svolta con i due sopraccitati marchi non avrebbe alcun rapporto con l'utente finale del servizio, ma solo con i corrieri espresso/o con la grande distribuzione nel caso di TRICLO e con aziende ed enti privati o pubblici nel caso di PONY EXPRESS.

Pertanto, secondo la tesi della Società, la Direttiva approvata con delibera n. 413/14/CONS non troverebbe applicazione alla fattispecie in esame.

La posizione di Postex ruota intorno all'assunto secondo cui gli oneri di natura informativa e assistenziale previsti dalla Direttiva in questione a carico degli operatori postali si giustificerebbero in ragione dell'esigenza di tutelare gli utenti del servizio, come definiti all'art. 2, punto 3, della Direttiva, in qualità di contraenti deboli.

Postex sostiene che, sia per il servizio di consegna svolto da TRICLO per conto di altri corrieri espresso, che per quello svolto col marchio Pony Express, non sussisterebbero le esigenze di tutela di cui sopra, poiché, a suo dire, i suddetti soggetti non sarebbero né i mittenti né i destinatari finali della consegna e non rientrerebbero neanche nella definizione formale di "utenti", non ritenendo che tali soggetti siano contraenti deboli.

In particolare, a sostegno della sua tesi, POSTEX osserva che i clienti di Pony EXPRESS le hanno affidato il servizio di consegna in ragione di una procedura concorsuale pubblica che ha consentito loro di predefinire le condizioni generali del contratto dapprima, in sede di bando di gara, e poi, nel corso di espletamento della gara, di mettere a confronto i diversi concorrenti aspiranti all'aggiudicazione dell'incarico secondo criteri tecnici ed economici prefissati dalla stessa Amministrazione.

Con riferimento alle contestate violazioni degli articoli 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. a), f) e g) della Direttiva, Postex afferma che, a prescindere da quanto argomentato *supra*, i siti web della Società assolvono, se non nella forma, quantomeno nella sostanza, agli obblighi informativi previsti dalla di cui alla più volte citata Direttiva, in quanto da questi risultano ricavabili tutti gli elementi necessari affinché, anche il cosiddetto cliente occasionale, possa adeguatamente essere informato sugli aspetti essenziali del servizio fornito e sulle relative modalità di tutela rispetto a eventuali inadempimenti.

Al riguardo rileva che su tutti i siti della Società, *"sono scaricabili le "condizioni generali di trasporto" contenenti, tra le altre cose, le disposizioni relative alla durata degli abbonamenti, ai limiti di responsabilità, ai termini e alle modalità per la formulazione di eventuali reclami"*.

Infine, con riferimento alla violazione dell'art. 8, comma 1 e comma 3, lett. e) e comma 5, per l'assenza, sul sito della società, di un numero gratuito per il servizio di assistenza clienti, la Società sostiene che nessuna delle disposizioni della Direttiva sulle carte dei servizi imporrebbe al fornitore di servizi postali di mettere a disposizione un numero telefonico gratuito per i servizi di assistenza clienti.

La Società, quindi chiede, l'archiviazione del procedimento e, in via subordinata, l'applicazione di una pena pecuniaria minima tenendo conto dei seguenti criteri desumibili dalle *"Linee Guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni"*.

Da ultimo, Postex ritiene che per le violazioni di cui agli artt. 2, comma 4, lett. a) (mancata predisposizione e pubblicazione della cosiddetta carta dei servizi), 8, comma 3, lett. a) (mancata predisposizione e pubblicazione dell'elenco aggiornato dei servizi offerti e dei relativi prezzi) e art. 8, comma 3, lett. f) e g) (mancata predisposizione e pubblicazione dello schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi e del relativo formulario per la presentazione del reclamo) l'Autorità debba applicare il principio del c.d. "cumulo giudico" delle sanzioni di cui all'art. 8 della legge n. 689/1981.

Con la medesima nota del 22 luglio, la Società ha altresì comunicato di essersi attivata al fine di aggiornare il proprio sito internet in modo da assicurare una maggiore trasparenza ed adeguarli alle previsioni della Direttiva e di aver pubblicato la Carta dei Servizi sia sul sito [www.postex.it](http://www.postex.it) che sul sito [www.triclo.it](http://www.triclo.it)

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

Le argomentazioni della Società non possono essere accolte.

Con riferimento alle osservazioni contenute nella memoria del 22 luglio u. s. si osserva quanto segue.

Non può essere condivisa l'affermazione della società, secondo la quale la Direttiva non sarebbe ad essa applicabile, perché non fornirebbe servizi all'utenza finale bensì opererebbe soltanto attraverso la negoziazione individuale con clientela sostanzialmente cosiddetta "business".

Al riguardo si osserva, in via preliminare, che Postex è titolare di autorizzazione generale per lo svolgimento di attività postale e in quanto tale è assoggettata alla normativa prevista dalla delibera n. 129/15/CONS dalla delibera n. 129/15/CONS che molto chiaramente impone ai titolari di autorizzazione, di "*rispettare le disposizioni della Direttiva generale e dei successivi provvedimenti adottati in materia*" (così, ad esempio, l'art. 11, comma 2, lett. b).

In buona sostanza, Postex, in qualità di operatore postale è tenuta al rispetto di tutti gli obblighi connessi al rilascio del titolo abilitativo tra cui quelli disciplinati dalla Direttiva in questione. La Direttiva si applica a tutte le categorie di utenti compresa la c.d. utenza business per le considerazioni ampiamente esposte nella motivazione della delibera 413/14/CONS.

Gli obblighi informativi in questione, inoltre, derivano da norme imperative di derivazione comunitaria che si impongono in quanto tali a tutti gli operatori che, come Postex, siano muniti di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali.

Del resto, la stessa Società non ha mai posto in dubbio, tranne che per l'attività relativa alla consegna della spesa e al noleggio di tricicli, di fornire un servizio che, indiscutibilmente, è qualificabile come postale.

Gli operatori che svolgono attività nel settore postale debbono, dunque, porre gli utenti in condizione di esercitare i propri diritti. Ciò deve valere anche per i singoli utenti destinatari dell'invio, assicurando loro, quanto meno, la conoscenza minima di quelle informazioni basilari afferenti a prezzi dei vari servizi, modalità di erogazione di essi, modalità di reclamo, recapiti a cui rivolgersi ecc., elementi dalla cui cognizione non può prescindere, in generale, per porre rimedio ad un eventuale disservizio afferente al recapito postale.

Al riguardo, Postex non può in alcun modo essere esonerata dalla suindicata responsabilità, in virtù del fatto che non offre servizi ai cosiddetti "contraenti deboli".

Tale impostazione è stata più volte confermata dalla giurisprudenza che ha esaminato altri provvedimenti sanzionatori di questa Autorità di identico contenuto. Il giudice amministrativo ha affermato che i doveri informativi di cui si discute, previsti dall'art. 7, comma 2 e dall'art. 8, comma 3, lettere a), d), e), f) della delibera n. 413 del 2014 *“mirano a tutelare l'intera e onnicomprensiva categoria degli “utenti”, senza alcuna distinzione interna tra consumatori e aziende”*.

Seguendo la medesima linea argomentativa, la citata giurisprudenza ha altresì precisato che, come chiaramente indicato dalla normativa e dalla giurisprudenza formatasi in ambito UE e dalla normativa nazionale, nella categoria degli utenti devono essere contemplati anche i destinatari degli invii postali i quali, non essendo contraenti dei contratti di servizio stipulati dall'operatore (come nel caso di specie Postex) *“non possono conoscere tramite il documento contrattuale - rispetto al quale sono “terzi” e che è, per loro, “res inter alios acta” - le informazioni prescritte “ex lege” all'operatore per la tutela dei loro diritti, nei termini puntualmente”*

Avuto riguardo alla condotta contestata, relativa all'assenza sul sito web della modulistica relativa alla domanda di reclamo e di conciliazione, si ricorda che l'art. 4 della delibera 184/13/CONS, conformemente al dato normativo primario (art. 14, d.lgs. n. 261/1999) stabilisce che: *“1. Il fornitore di servizi postali è tenuto ad adottare procedure coerenti con i termini indicati nell'articolo 3, trasparenti, semplici, poco onerose e conformi ai principi del diritto dell'Unione europea: a) per la gestione dei reclami degli utenti, in particolare per i casi di smarrimento, furto, danneggiamento o mancato rispetto delle norme di qualità del servizio; b) per l'individuazione della responsabilità, nei casi in cui sia coinvolto più di un operatore; c) in materia di conciliazione in sede locale.”*

La fase di conciliazione nel settore postale, a differenza di quanto avviene nel settore delle comunicazioni elettroniche, si svolge di fronte all'operatore postale che definisce la procedura nel rispetto della normativa di settore ed è presupposto essenziale per l'eventuale successiva fase di risoluzione della controversia innanzi all'Autorità.

Ogni operatore postale stabilisce, quindi, nel rispetto di alcuni criteri fissati dall'Autorità, le regole procedurali per la gestione dei reclami e, ovviamente, definisce anche i modelli/moduli/formulari da utilizzare per avviare detta procedura, dallo stesso autonomamente gestita.

È del tutto evidente quindi che per avviare la fase conciliativa davanti all'operatore postale occorre un modulo *ad hoc*, da quest'ultimo predisposto che, nel caso di specie, è del tutto assente.

Quanto alla violazione di cui all'articolo 8, comma 3, lett. a), l'omessa pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti e ai relativi prezzi e standard di qualità è in contrasto con i principi in materia di trasparenza delle condizioni di offerta, finalizzati a garantire la massima chiarezza informativa, la comparabilità delle offerte e la consapevole scelta da parte degli utenti.

Per quanto riguarda, infine, la contestazione relativa all'assenza di un numero gratuito per l'assistenza ai clienti, la Società sostiene che la Direttiva non imporrebbe alcun obbligo di prestare il servizio assistenza clienti mediante un numero gratuito per il cliente.

In subordine, Postex nella memoria sostiene che la suddetta violazione non sarebbe particolarmente rilevante perché l'utente avrebbe potuto comunque contattare Postex gratuitamente a mezzo e-mail o comunque chiamando un numero di utenza fissa che non comporta particolari oneri economici per l'utente.

Al riguardo, si evidenzia che l'indicazione sul sito *web* Postex di un numero unico non gratuito rappresenta una 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.

È chiara la finalità della normativa contenuta nella Direttiva e l'importanza di un servizio di assistenza telefonica gratuita.

Avvalendosi di tale strumento, tutte le categorie di utenti, senza discriminazione alcuna, hanno la possibilità di 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 un numero telefonico di assistenza a pagamento costituisce, pertanto, una violazione della normativa dettata in materia di assistenza clienti, costituendo di fatto un ostacolo e un aggravio, in termini economici, per coloro che necessitano di informazioni sul servizio, nella misura in cui si 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.

Si osserva, ancora, che la gratuità del servizio di assistenza clienti, anche telefonico, 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. Il fornitore del servizio postale, ai sensi

dell'articolo 8, comma 1, è obbligato a prestare assistenza 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 devono essere entrambi presenti e attivi: quello telefonico e quello telematico attraverso un apposito indirizzo di posta elettronica.

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

La Società ritiene, infine, che l'Autorità, in ogni caso, avrebbe dovuto applicare il cumulo giuridico rispetto alle violazioni contestate.

Al riguardo, si rappresenta che la norma violata, ossia l'articolo 2, comma 4, lett. *a*) della Direttiva, configura una fattispecie specifica, ossia l'obbligo di indicare sul sito web un apposito link per accedere alla carta di servizi che non è riconducibile, ai fini dell'irrogazione della sanzione, alle violazioni previste dall'articolo 8, comma 3, lett. *a*), *f*) e *g*) e quindi non può essere oggetto di una considerazione unitaria con queste ultime.

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 Postex, l'omessa indicazione di informazioni (e modulistica) sia economiche sia attinenti agli strumenti di tutela concretamente utilizzabili dall'utenza (ossia la reperibilità sul sito della modulistica per presentare la domanda di conciliazione e il formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità come anche la reperibilità di uno schema riassuntivo che preveda rimborsi e/o indennizzi in caso di disservizio); altra cosa è l'assenza di un link sul sito che consenta agli utenti di accedere immediatamente al complesso di informazioni riguardanti i servizi offerti dall'operatore, inclusi gli strumenti di tutela. Rendere immediatamente consultabile e fruibile dalla clientela la carta di servizi costituisce proprio l'obiettivo principale della Direttiva

Il ravvedimento della Parte è valutato esclusivamente ai fini della commisurazione dell'importo della sanzione perché le iniziative volte ad eliminare le violazioni commesse e a regolarizzare la propria posizione sono state avviate soltanto dopo la notifica dell'atto di contestazione.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio e delle motivazioni esposte, risultano accertate le seguenti violazioni da parte di Postex:

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 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) della sopracitata Direttiva;

4 l'indicazione sul proprio sito di una numerazione non gratuita 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 7, del d. lgs. n. 261/1999, a norma del quale *“chiunque violi gli obblighi inerenti alla autorizzazione generale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro”*;

RITENUTO che la violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della Direttiva, per aver fornito sul proprio sito una numerazione non gratuita 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 si fa presente che la mancata indicazione sul sito web di un link mediante cui accedere alla carta dei servizi costituisce inadempimento di un obbligo essenziale, 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, sempre sul sito web della Società, delle informazioni prescritte dalle norme di cui è stata accertata la violazione rende difficoltoso per gli utenti l'accesso al sistema di tutele prescritto dalla normativa europea e nazionale.

L'indicazione sul sito di una numerazione telefonica non gratuita 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 avviato iniziative volte:

- alla predisposizione e pubblicazione sul sito della carta dei servizi, delle condizioni economiche e degli standard di qualità dei servizi offerti nonché dello schema riassuntivo di indennizzi e rimborsi;

- alla predisposizione e pubblicazione sul sito dei tre formulari richiesti dall'articolo 8, comma 3, lett. f) della Direttiva;

Gli uffici, nel mese di ottobre, hanno verificato che Postex, pur avendo provveduto ad eliminare tre delle quattro condotte violative, ha mantenuto l'indicazione di un numero non gratuito per l'assistenza clienti. Le azioni intraprese dall'operatore per eliminare alcune delle condotte violative possono essere prese in considerazione soltanto ai fini della quantificazione dell'importo della sanzione, secondo quanto previsto dalle già citate *“Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”*.

### **C) Personalità dell'agente**

Con riferimento alla personalità dell'agente, la società, titolare di autorizzazione generale, 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 dotata di 13 dipendenti e verosimilmente 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 31/12/2019 l'importo iscritto alla voce ricavi delle vendite e delle prestazioni è pari a euro 838.847,00.

RITENUTO di dover determinare l'importo della sanzione amministrativa, per ciascuna delle condotte violative accertate nella misura del minimo edittale ad eccezione della condotta relativa all'indicazione del numero gratuito, 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 5.000,00 (cinquemila/00) per l'assenza, sul sito della Società, di un link attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi Postex, 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) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;



4. euro 10.000,00 (diecimila/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 Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **ACCERTA**

la violazione, da parte della Postex S.r.l., con sede legale in Via Alessandro Manzoni 29, 35126, Padova, degli obblighi inerenti alla autorizzazione generale;

### **ORDINA**

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 25.000,00 (venticinquemila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

### **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.° 585/20/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. 585/20/CONS*".

Ai sensi dell'articolo 10 bis della delibera n. 410/14/CONS e s.m.i., Postex 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.

Roma, 11 novembre 2020

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonello Giacomelli

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