

DELIBERA N. 586/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALL'OPERATORE POSTE VENETE 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. 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. 13/20/DSP, del 25 giugno 2020, notificato nella medesima data, alla ditta individuale Poste Venete di Erika Vazzoler (di seguito, Poste Venete o l’operatore), unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la memoria difensiva di Poste Venete del 21 luglio 2020 e la richiesta di essere audita ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento;

VISTA la convocazione in audizione, in videoconferenza, per il giorno 21 ottobre 2020;

VISTO il verbale dell’audizione redatto in data 21 ottobre 2020;

CONSIDERATO che Poste Venete 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 Poste Venete, titolare di licenza individuale ed autorizzazione generale per l’offerta al pubblico di servizi postali, pur essendo pubblicata la carta dei servizi essa era priva di alcune informazioni a tutela degli utenti previste dalla citata Direttiva e, in particolare, non risultavano pubblicate, le seguenti informazioni, relative:

- all’indicazione completa dei servizi offerti e dei relativi prezzi per ciascuno di essi;

- alla modulistica per presentare il reclamo, la domanda di conciliazione e l’istanza per la risoluzione delle controversie dinnanzi all’Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;

- ad un numero telefonico dedicato per l’assistenza ai clienti;

In considerazione di tali mancanze, sono state contestate Poste Venete le seguenti violazioni:

1) violazione dell’art. 8, comma 3, lett. *a*), della citata Direttiva;

2) violazione dell’art 7, comma 2 e dell’art. 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) della citata Direttiva;

3) violazione del combinato disposto dell’art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, della citata Direttiva.

2. Deduzioni difensive

Poste Venete ha inviato, in data 21 luglio 2020, una memoria di difesa e ha chiesto all’Autorità di essere audita ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento.

Nella memoria sottolinea che sino al 2015 ha svolto attività postale in qualità di affiliata dell’operatore La Nuova Posta e solo a partire da tale anno, ha iniziato a svolgere attività postale in proprio, presso l’unica sede dell’azienda, in San Donà di Piave (Ve); Poste Venete nell’avviare la propria attività si sarebbe incautamente attenuta agli adempimenti posti in essere, nel corso della precedente esperienza in qualità di affiliata dell’operatore La Nuova Posta.

Nel merito, con riferimento alla violazione dell’art. 8, comma 3, lett. *a*), Poste Venete sostiene che il sito *web* rappresenti esclusivamente una vetrina pubblicitaria e non uno strumento commerciale. Secondo Poste Venete, poiché essa non offre servizi on-line, gli utenti, per poter usufruire dei servizi offerti dalla stessa, devono recarsi in loco, presso

il punto vendita, dove hanno la possibilità di conoscere tutte le informazioni tecniche, economiche e giuridiche relative ai servizi offerti.

Inoltre, l'operatore evidenzia che l'attività è prevalentemente svolta per conto terzi o sulla base di appositi contratti con la pubblica amministrazione (Comuni limitrofi) o con amministratori di condominio sempre del Comune di San Donà di Piave.

Con riferimento alla violazione dell'art 7, comma 2 e dell'art. 8, comma 3, lett. f), l'Autorità avrebbe erroneamente contestato l'omessa pubblicazione del modulo per il reclamo, poiché sul sito web è sempre stato presente il *link* per scaricare il suddetto modulo ed anche nella carta dei servizi pubblicata *on line* sono espressamente indicate le modalità per presentare reclamo, oltre ad essere disponibile anche presso la sede.

Al riguardo Poste Venete evidenzia di non aver mai ricevuto, in otto anni di attività, alcun reclamo da parte dei clienti.

Con riferimento alla violazione dell'art. 8 comma 3 lett. g), nella memoria si lamenta che sarebbe stata erroneamente contestata anche l'omessa pubblicazione di uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi. Poste Venete, infatti, precisa che, al punto 7 della Carta dei Servizi, pubblicata sul sito, sono indicati i rimborsi e risarcimenti in caso di disservizio e, segnatamente, *"Per gli invii di prioritarie non è previsto alcun rimborso; E' previsto il rimborso pari al costo della postalizzazione, oltre il 15° giorno per le raccomandate semplici e/o con avviso di Ricevimento; oltre il 50° giorno è previsto il risarcimento forfettario di € 25,82 per cause imputabili a ritardi, perdite, danneggiamento. È previsto il rimborso pari al costo della spedizione, oltre il 15° giorno per i pacchi fino a 20Kg, oltre il 50° giorno è previsto il risarcimento forfettario di € 25,82 per cause imputabili a ritardi, perdite, danneggiamento"*.

Infine, con riferimento alla violazione dell'art. 8, comma 1 e comma 3, lett. e) e comma 5, per l'assenza, sul sito web, di un numero gratuito per il servizio di assistenza clienti, nella memoria si sostiene che la violazione sarebbe non particolarmente rilevante perché l'utente avrebbe potuto comunque contattare Poste Venete gratuitamente a mezzo e-mail o comunque chiamando un numero di utenza fissa che non comporta particolari oneri economici per l'utente.

Con la medesima nota del 21 luglio, Poste Venete ha altresì evidenziato che a seguito della notifica dell'atto di contestazione si è prontamente attivata, fornendo prova documentale, per eliminare le conseguenze del contestato illecito: richiedendo l'attivazione di un numero gratuito, inviando al tecnico informatico i prezzi da pubblicare sul sito web ed aggiornando i contenuti della carta dei servizi con le indicazioni mancanti e creando l'apposito link per scaricare sia il formulario per la conciliazione che l'istanza per presentare la domanda di risoluzione della controversia innanzi all'Autorità.

Con riferimento alle condizioni economiche, Poste Venete rappresenta che al 31 dicembre 2019, ha conseguito un utile pari a €24.771,09 e che, nel primo semestre del 2020, *"l'attività semplice di corrispondenza tramite sportello ha prodotto corrispettivi per € 984,84 nei primi sei mesi del corrente anno"*.

Poste Venete evidenzia quindi, come l'applicazione di una sanzione in misura uguale o superiore al minimo edittale, oltre ad essere oltremodo afflittiva in relazione ai criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della Legge n. 89/1981, potrebbe compromettere seriamente il proseguimento dell'attività lavorativa, con conseguenti ricadute negative sull'occupazione dei soci e degli addetti.

Nel corso dell'audizione in videoconferenza tenutasi in data 21 ottobre 2020, Poste Venete ha comunicato all'Autorità di aver regolarizzato la propria posizione aggiornando il sito web e, segnatamente:

- di aver predisposto la pubblicazione sul sito web del numero gratuito per l'assistenza ai clienti;
- di aver creato un apposito link attraverso cui accedere ai formulari per la conciliazione e per instaurare la controversia innanzi l'Autorità;
- di aver inserito nella carta dei servizi le informazioni richieste in merito a rimborsi/indennizzi e tariffe dei servizi offerti.

In ragione delle misure poste in essere e della *“sollecita e diligente attivazione dell'autore della violazione per rimuovere le conseguenze della stessa”* in ottemperanza a quanto previsto dalla Linee Guida, la Parte chiede all'Autorità *“di determinare la 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

Le argomentazioni di Poste Venete non possono essere accolte.

Al momento delle verifiche svolte dall'Autorità, l'operatore 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”*.

Con riferimento alle osservazioni contenute nella memoria del 21 luglio u. s. si osserva quanto segue.

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.

Con riferimento all'obiezione secondo la quale Poste Venete, non offrendo servizi *on line* e svolgendo attività postale principalmente per conto terzi, sarebbe esonerata dal rispetto degli obblighi in esame, si osserva che l'operatore è titolare sia della licenza individuale che dell'autorizzazione generale per lo svolgimento di attività postale, e in quanto tale non può non conoscere la normativa, ampiamente riportata nel disciplinare per il rilascio del titolo, recata dalla delibera n.129/15/CONS che, in modo inequivocabile, impone ai titolari, di licenza o di autorizzazione, di *“rispettare le*

disposizioni della Direttiva generale e dei successivi provvedimenti adottati in materia” (così, ad esempio, l’art. 6, comma 2, lett. b) .

In buona sostanza, Poste Venete, in qualità di operatore postale, è tenuto al rispetto di tutti gli obblighi connessi al rilascio del titolo abilitativo, tra cui quelli disciplinati dalla Direttiva n. 413/14/CONS, e non può in alcun modo essere esonerata dalla suindicata responsabilità in virtù del fatto che non offre servizi on line.

Con riferimento alle osservazioni relative all’omessa pubblicazione del modulo di reclamo e dello schema riassuntivo degli indennizzi e dei rimborsi, si dà atto che tali informazioni erano già disponibili. Cionondimeno, la condotta violativa non può essere archiviata in quanto, come precisato nell’atto di contestazione, *“nonostante la pluralità di disposizioni violate, vale a dire gli articoli 7, commi 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) della Direttiva, la condotta illecita è”* considerata unitariamente, *“per la contestualità delle omissioni informative e l’unicità del relativo effetto, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico delle sanzioni”*.

Infatti, come ha riconosciuto lo stesso operatore, i due formulari per la domanda di conciliazione e la presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia innanzi l’Autorità, non erano presenti al momento delle verifiche.

Pertanto, resta ferma la violazione degli articoli 7, commi 2 e 8, comma 3, lett. f).

La condotta contestata, con riferimento all’articolo 8, comma 3, lett. f), della Direttiva, è bene precisarlo, è la mancata pubblicazione dei formulari per presentare la domanda di conciliazione e il formulario CP per la risoluzione delle controversie dinanzi all’Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS.

Si evidenzia, infatti, che il combinato disposto delle norme in materia, articoli 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. f) della Direttiva prevedono che gli operatori postali debbano rendere disponibili sul proprio sito web *“ [...]il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n. 184/13/CONS”*.

Sull’assenza sul sito web della modulistica relativa alla domanda 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: *“l. 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.

Sostiene, poi, Poste Venete che l'aver indicato sul proprio sito unicamente un numero telefonico a pagamento non sarebbe una condotta da valutare come grave perché l'utente poteva comunque contattare l'assistenza gratuitamente a mezzo e-mail o, comunque, chiamando un numero di utenza fissa che non comporta particolari oneri economici.

Al riguardo, si evidenzia che l'indicazione sul sito *web* Poste Venete di un numero unico non gratuito (0421 223688) 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 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.

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 infatti 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.

Non si tratta quindi dell'adempimento di un obbligo informativo (quale è il reclamo on line in caso di disservizio), ma di un diverso obbligo che si sostanzia nel rendere disponibile un servizio completo di assistenza che consenta al cliente di accedere al complesso di informazioni relative alle diverse *policy* applicate dall'operatore. Sotto tale ultimo profilo, Poste Venete offre alla propria clientela un servizio di assistenza clienti solo attraverso un numero telefonico a pagamento.

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.

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 Poste Venete:

- 1 la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. *a*), della citata Direttiva;
- 2 l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. *f*) della sopracitata Direttiva;
- 3 l'indicazione sul proprio sito di una numerazione non gratuita (0421 223688) 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 Direttiva, per aver fornito sul proprio sito

una numerazione non gratuita (0421 223688) 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 pubblicazione, sul sito *web* delle informazioni prescritte dalle norme di cui è stata accertata la violazione rende più 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 (0421 223688) 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 l'operatore, nel corso del procedimento sanzionatorio ha provveduto:

- alla pubblicazione sul sito delle condizioni economiche e degli standard di qualità dei servizi offerti;
- alla predisposizione e pubblicazione sul sito dei due formulari richiesti dall'articolo 8, comma 3, lett. f) della Direttiva;
- alla pubblicazione, nella sezione di una numerazione telefonica gratuita per la clientela (800.363.616).

Gli uffici, nel mese di settembre, hanno verificato il sito web di Poste Venete e hanno constatato che le condotte violative erano state eliminate. Le suindicate azioni intraprese dall'operatore possono quindi essere utilmente prese in considerazione 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, l'operatore non risulta essere stato destinatario 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, Poste Venete risulta essere una microimpresa, quindi con meno di 10 addetti, 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 rileva che Poste Venete è una ditta individuale, non soggetta all'obbligo di pubblicazione del bilancio; in mancanza di informazioni ricavabili dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, è ragionevole presumere che le condizioni economiche dell'agente siano di modesta entità.

RITENUTO di dover determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle tre condotte violative accertate nella misura del minimo edittale, 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 la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. a), dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
2. 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;
3. 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 Poste Venete, con sede legale in Via XXVIII Aprile 16, 30027, San Donà di Piave (VE), degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

ORDINA

alla medesima ditta di pagare la somma complessiva di euro 15.000,00 (quindicimila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

INGIUNGE

alla medesima ditta 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.° 586/20/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. n:° 586/20/CONS*".

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

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