

**DELIBERA N. 587/20/CONS**

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ SOFTIME, “LA POSTA DI TRIESTE”, 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 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 3, lettere f) e g) a norma del quale *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...)*;

*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”*;

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. 17/20/DSP, del 22 luglio 2020, notificato a Softime S.r.l. (di seguito, Softime, la Società o la Parte) in data 23 luglio 2020, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la nota della Società del 7 agosto 2020 con cui è stato richiesto l'accesso agli atti del procedimento;

VISTA la nota del 10 agosto con cui l'Autorità ha inoltrato telematicamente alla Parte gli atti del procedimento;

VISTA la memoria difensiva della Società del 21 agosto 2020 e la richiesta di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la convocazione in audizione, in videoconferenza, per il giorno 26 ottobre 2020;

VISTO il verbale dell'audizione redatto in data 26 ottobre 2020;

CONSIDERATO che Softime 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 Softime, che esercita l’attività postale con il marchio “La Posta di Trieste” e che è 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:

- alla modulistica per presentare reclamo, la domanda di conciliazione e il formulario per la risoluzione delle controversie dinnanzi all’Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;
- 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 7, comma 2, e dell’art. 8, comma 3, lett. f) e g) della citata Direttiva.

## 2. Deduzioni difensive

Softime ha inviato, in data 21 agosto 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.

La Società riconosce infatti che attraverso la propria condotta ha violato le disposizioni della Direttiva sulla carta dei servizi. Tuttavia, ritiene che la sanzione sia eccessiva sia in termini assoluti sia alla luce dell’attuale emergenza sanitaria.

Al riguardo, Softime sottolinea che nel corso dello svolgimento della propria attività non ha mai ricevuto alcuna lamentela, reclamo o segnalazione da parte degli utenti.

In particolare, la Società, attraverso il marchio “La Posta di Trieste”, opera da anni nell’ambito dei servizi postali e, in particolare, è specializzata nei servizi *business* a favore di amministratori di condominio e di soggetti gestori di grandi patrimoni immobiliari. L’attività commerciale della Società viene svolta in gran parte all’interno dei locali commerciali siti nel Comune di Trieste dove è ubicato il *front office*. All’interno di tali locali - sostiene la Società - la modulistica e le informazioni richieste dalla normativa

vigente sono sempre stati presenti e facilmente accessibili all'utenza attraverso il numero verde gratuito dedicato.

*1) Le attività concretamente intraprese*

In particolare, la Società dichiara, non appena ricevuto l'atto di contestazione, di aver intrapreso le seguenti attività e, in particolare, di aver pubblicato all'interno della homepage del sito web di Softime:

- a) la Carta dei servizi;
- b) le indicazioni per poter presentare segnalazioni, istanze per le procedure di conciliazione, con l'indirizzo della sede presso cui indirizzarli, nonché il numero telefonico e l'indirizzo di posta elettronica;
- c) il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale;
- d) il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n.184/13/CONS;
- e) uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio.

*2) Sulla quantificazione della sanzione*

Con riferimento alla quantificazione dell'eventuale sanzione, la Società ritiene che tutte le violazioni contestate, pur riguardando diverse norme, attengano fondamentalmente alla medesima condotta unitaria e, pertanto, la contestualità delle omissioni informative e l'unicità dell'effetto determinano l'applicazione del principio del cumulo giuridico di cui all'art. 8 della Legge 689/1981.

Quanto ai criteri per la quantificazione delle sanzioni in concreto, relativamente alla gravità della violazione, la Società è pienamente consapevole della propria condotta omissiva e del potenziale pregiudizio che tale condotta avrebbe potuto arrecare all'utenza. Proprio in considerazione di ciò la Società si è da subito adoperata per colmare le lacune informative, provvedendo tempestivamente a rendere disponibili anche sul proprio sito web i documenti e le informazioni prescritti. In ordine alla personalità dell'agente, si fa presente che nei confronti della Società non è mai stata irrogata alcuna sanzione da parte dell'Autorità.

Inoltre, Softime ribadisce che nessuna lamentela è mai pervenuta alla Società da parte degli utenti, fruendo questi ultimi dei servizi della Società presso lo sportello fisico presente sul territorio, ove la documentazione in oggetto è sempre stata disponibile. Inoltre, il fatturato complessivo della Softime (così come riportato all'interno della relazione preistruttoria) è solo parzialmente riferibile all'attività di operatore postale. Infatti, la principale attività della Società è quella di software house specializzata nello sviluppo di software per il settore immobiliare privato e pubblico.

A tal proposito, Softime dichiara che il fatturato relativo ai servizi postali – per l'anno 2019 – ammonta a circa 295.344 Euro.

La Società fa altresì presente che nel 2020, a causa dell'emergenza sanitaria da COVID-19 ancora in corso, si è registrata una notevole contrazione dell'attività con un calo del fatturato stimabile intorno al 30%. Nonostante ciò, la Società è stata finora in grado di salvaguardare i livelli occupazionali senza intervenire sui prezzi dei propri servizi, al fine di evitare un aggravio di costi per gli utenti. In conclusione, Softime chiede l'archiviazione del procedimento.

In subordine, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità decida di irrogare una sanzione, chiede che l'importo della stessa sia contenuto nei minimi previsti dalla normativa vigente.

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

Al momento delle verifiche svolte dall'Autorità, Softime risultava inadempiente alle prescrizioni 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”*.

In particolare, Softime ha violato:

- 1) l'art. 2, comma 4, lett. a) della *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”*, non pubblicando la carta dei servizi;
- 2) l'art. 7, comma 2, e dell'art. 8, comma 3, lett. f) e g) della citata Direttiva, non pubblicando la modulistica prescritta e lo schema dei rimborsi.

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

Il ravvedimento della Parte potrà essere 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.

In merito all'osservazione della Parte secondo cui tutte le informazioni necessarie all'utenza sono sempre state disponibili presso i locali commerciali della Società nonché attraverso il numero verde gratuito, si osserva quanto segue.

L'articolo 2 della Direttiva stabilisce che *“La presente direttiva contiene le disposizioni di riferimento per l'adozione, da parte dei fornitori di servizi postali, delle carte dei servizi postali accessibili al pubblico”*.

L'oggetto della Direttiva è chiaro e definito: tutti i fornitori di servizi postali, devono adottare la carta dei servizi e metterla a disposizione della propria clientela, unitamente a tutte le informazioni ivi contenute (indicate dalla Direttiva).

La norma citata risulta ancora più incisiva se letta in combinato disposto con l'articolo 2, comma 4, lett. a) della medesima Direttiva ossia che *“I fornitori dei servizi postali rendono disponibile all'utente copia delle carte dei servizi presso tutti i locali,*

*includono nelle condizioni generali di contratto un richiamo alle carte dei servizi, comunicano il link e il sito web in cui esse sono state pubblicate”.*

L’obbligo che deriva dalla Direttiva n. 413/14/CONS è quindi duplice: la carta dei servizi e le informazioni devono essere disponibili non solo all’interno dei locali, ma anche – ed è questa l’omissione contestata - sul sito web dell’operatore affinché siano immediatamente ed agevolmente accessibili.

Quanto alla quantificazione della sanzione, la Società ritiene che nel caso di specie sia applicabile il cumulo giuridico rispetto alle violazioni contestate.

Al riguardo, si rappresenta che le norme violate hanno finalità differenti e che descrivono fattispecie che non possono essere considerate unitariamente.

Un conto è infatti l’omessa pubblicazione della carta di servizi che configura la violazione di obblighi informativi relativi all’indicazione completa delle condizioni economiche e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi; altro conto è l’omessa predisposizione all’interno del sito di Softime della modulistica (modulo di reclamo, formulario 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 attinente agli strumenti di tutela concretamente utilizzabili dall’utenza.

Le relative violazioni quindi non possono essere oggetto di una considerazione unitaria.

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 Softime:

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 l’omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) della sopracitata 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*”;

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.

Inoltre, la mancata pubblicazione, sul sito web della Società, delle informazioni specifiche relative agli strumenti di tutela rende più difficoltoso per gli utenti esercitare i propri diritti nell'ipotesi di disservizi imputabili all'operatore.

**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:

- a) alla pubblicazione della Carta dei servizi;
- b) alla pubblicazione del formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale;
- c) alla pubblicazione del formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché del formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n.184/13/CONS;
- d) alla pubblicazione di uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio.

La pubblicazione sul sito della documentazione sopraindicata è stata accertata attraverso una verifica svolta dai competenti uffici dell'Autorità in data 2 novembre 2020.

Per tali motivazioni, le suindicate azioni intraprese dalla Società possono essere utilmente prese in considerazione ai fini della quantificazione dell'importo della sanzione, come previsto dalle *“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 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, dotata di 17 dipendenti, e 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 circa 2 mln e mezzo di euro.

RITENUTO di dover determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle due condotte violative accertate nella misura minima 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 5.000,00 (cinquemila/00), per l'assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi Softime, 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'articolo 7, comma 2, e dell'art. 8, comma 3, lett. f) e g) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità";

#### **ACCERTA**

la violazione, da parte della Softime S.r.l., con sede legale in Trieste, Via Francesco Rismondo, 34133, 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;

#### **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 587/20/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. .587/20/CONS".



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

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