



DELIBERA N. 602/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' PUNTO POSTA PER LA
VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA DELIBERA N. 413/14/CONS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 19 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. 21/20/DSP, del 24 luglio 2020, notificato in pari data a Punto Posta S.n.c. (di seguito, Punto Posta o la Società), unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la nota dell'11 agosto 2020 con la quale Punto Posta chiesto l'accesso alla documentazione del procedimento in esame;

VISTA la nota del 31 agosto u.s. con la quale è stato fornito riscontro alla richiesta di accesso;

VISTA la memoria difensiva della Società del 19 agosto 2020 e la richiesta di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la nota del 24 settembre 2020 con cui la Società ha informato l'Autorità di aver provveduto a pubblicare sul proprio sito web le informazioni prescritte dalla Direttiva di cui alla citata delibera n. 413/14/CONS ed ha trasmesso la documentazione probante;

VISTA la convocazione della Società in audizione, in videoconferenza per il giorno 22 ottobre 2020;

VISTO il verbale dell'audizione redatto in data 22 ottobre 2020;

CONSIDERATO che Punto Posta 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 Punto Posta, titolare di licenza individuale e 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 poter accedervi.

Non risultavano, pubblicate, inoltre, le prescritte informazioni ai clienti relative:

- all'indicazione completa dei prezzi e degli standard di qualità previsti per ciascuno di essi;
- alla modulistica per presentare la domanda di reclamo, di conciliazione e il formulario per la risoluzione delle controversie dinnanzi all'Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;
- ai riferimenti di una numerazione gratuita per assistenza clienti perché, al contrario, era indicato un numero telefonico non gratuito (0883 485586);
- 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

Punto Posta ha inviato, in data 19 agosto 2020, una memoria di difesa e ha chiesto all'Autorità di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento.

In via preliminare, la Società sostiene che il sito *web* rappresenti esclusivamente una vetrina pubblicitaria e non uno strumento commerciale. Secondo Punto Posta, essa non offre servizi on-line, pertanto l'utente, per poter usufruire dei servizi offerti dalla stessa, deve recarsi in loco, presso il punto vendita, dove sono disponibili la carta dei servizi della Punto Posta e tutte le informazioni (tecniche, economiche e giuridiche) in modo chiaro, comprensibile e completo ivi comprese le modalità per poter presentare ai medesimi fornitori reclami, segnalazioni, istanze per le procedure di conciliazione.

La Società lamenta, inoltre, la disparità di trattamento rispetto ad un altro concorrente – nel caso di specie, Packpobox - in quanto, in circostanze, a suo avviso, analoghe, l'Autorità avrebbe previamente diffidato l'operatore postale a regolarizzare la propria posizione in relazione alle prescrizioni previste dalla citata Direttiva prima di procedere, in caso di omessa regolarizzazione, con la notifica dell'atto di contestazione.

La Società, pur ritenendo di non aver violato alcuna delibera, sostiene che, se le fosse stata previamente notificata la diffida, avrebbe provveduto a regolarizzare la propria posizione, come del resto ha fatto in seguito alla notifica dell'atto di contestazione, e non sarebbe stato avviato alcun procedimento sanzionatorio nei suoi confronti.

Con riferimento, alla violazione dell'art. 8, comma 1, 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 la normativa fa riferimento esclusivamente alla gratuità del servizio di assistenza e, non già, alla gratuità del servizio di assistenza telefonica.

Secondo la ricostruzione di Punto Posta, l'art. 8 commi 3 e 5, della Direttiva sulle carte dei servizi, nel prevedere che i fornitori di servizi postali rendano disponibile “*i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti*” e che nelle comunicazioni possano “*rinvviare a servizi di assistenza clienti che comunichino all'utente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio nelle modalità da quest'ultimo richieste*”, non imporrebbe alcun obbligo di prestare il servizio assistenza clienti mediante un numero gratuito per il cliente.

Successivamente, in data 24 settembre u.s. la Società ha comunicato di aver provveduto a pubblicare sul proprio sito web la documentazione richiesta dalla Direttiva di cui alla citata delibera n. 413/14/CONS.

1) *Le attività concretamente intraprese*

In particolare, la Società evidenzia che successivamente alla notifica dell'atto di contestazione si è attivata per eliminare le conseguenze del contestato illecito.

In particolare, ha provveduto a pubblicare sul sito web di Punto Posta il numero verde per l'assistenza ai clienti (800.508.233), attivo dal 7 agosto u.s.

La Società, inoltre, ha predisposto il link sul sito *web* per accedere agevolmente alla carta dei servizi ed ha pubblicato tutte le informazioni richieste dalla Direttiva relativa al tipo di servizi offerti e relative condizioni economiche, alle modalità per presentare reclamo e l'eventuale domanda di conciliazione nonché il formulario per presentare l'istanza di definizione delle controversie innanzi l'Autorità, predisponendo altresì i link da cui poter scaricare i relativi moduli.

2) Personalità dell'agente

La Società evidenzia di non essere mai stata sanzionata dall'Autorità e di essere titolare di autorizzazione generale e di licenza individuale.

La Società rappresenta di non essere dotata di un'organizzazione interna di controllo idonea a garantire il pieno rispetto della normativa vigente, essendo dotata di sole 6 unità di personale, di cui 3 con mansioni di addetti al recapito postale e contratto part time di 3 ore giornaliere.

3) Condizioni economiche

La Società sostiene che le proprie condizioni economiche siano tali da giustificare addirittura una deroga all'applicazione del minimo edittale.

La Società rappresenta che, dall'analisi del conto economico al 31 dicembre 2019 ha conseguito ricavi per euro 106.294,01, sostenuto costi e spese per euro 89.095,84 ed ottenuto un utile lordo di euro 17.198,17.

Punto Posta 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 22 ottobre 2020, la Società ha comunicato all'Autorità di aver intrapreso, ai fini dell'eliminazione delle conseguenze delle violazioni contestate, le seguenti attività di ravvedimento operoso:

- predisposizione e pubblicazione sul sito web di Punto Posta della carta dei servizi;
- pubblicazione sul sito web delle condizioni economiche e degli standard di qualità dei servizi offerti;
- predisposizione e pubblicazione sul sito dei tre formulari richiesti dall'articolo 8, comma 3, lett. f) della Direttiva;
- predisposizione e pubblicazione sul sito web di una numerazione gratuita per l'assistenza telefonica all'utenza.

In conclusione, la Società chiede l'archiviazione del procedimento e, in via subordinata, in caso di irrogazione della sanzione, sia applicata una sanzione meramente simbolica o comunque non superiore al minimo edittale anche in considerazione dell'attuale contesto economico che ha prodotto una contrazione dei ricavi., in estremo subordine chiede altresì la rateizzazione in n.30 rate della sanzione amministrativa pecuniaria.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Al momento delle verifiche svolte dall'Autorità, Punto Posta 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 ai contenuti della memoria del 19 agosto u.s. si osserva quanto segue.

Non può condividersi l'obiezione secondo la quale Punto Posta, non offrendo servizi *on line*, sarebbe esonerata dal rispetto degli obblighi in esame. Si osserva infatti 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 essere a conoscenza della normativa, di cui alla 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 e l'art. 11, comma 2, lett. b e c).

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: "*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 sia all'interno dei locali, sia – ed è questa l'omissione contestata - sul sito web dell'operatore affinché siano immediatamente ed agevolmente accessibili.

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 Punto Posta, siano muniti di titolo per offrire al pubblico servizi postali.

Pertanto, Punto Posta non può in alcun modo essere esonerata dalla suindicata responsabilità, in virtù della circostanza che non offrirebbe servizi *on line*. L'obbligo di pubblicazione sul sito non è legato alla natura dei servizi forniti ma, come è facilmente comprensibile, è giustificato dall'esigenza di rendere immediatamente ed agevolmente conoscibili agli utenti la carta dei servizi e le altre informazioni rilevanti. Seguendo il

ragionamento della società si arriverebbe all'assurdo risultato di costringere l'utente a recarsi fisicamente presso il "punto vendita" ogniqualvolta abbia bisogno di avere informazioni sul servizio, ad esempio, sulle modalità per poter presentare reclamo, segnalare disservizi ecc...

Con riguardo alla presunta disparità di trattamento lamentata dalla Società, si osserva, preliminarmente, che in un'ottica di efficienza ed efficacia amministrativa e in ragione delle caratteristiche di estrema frammentazione del mercato postale italiano, si è ritenuto opportuno ricorrere a strumenti di impatto crescente nei confronti di operatori di limitatissimo rilievo economico, individuati sulla base di criteri oggettivi e predeterminati: conseguimento del titolo da meno di due anni, capitale sociale inferiore a 20 mila euro, numero di addetti inferiore a 4.

Solo ed esclusivamente nei confronti di questa ristrettissima cerchia di operatori, di dimensioni ridottissime, si è ritenuto di dover far precedere l'avvio del procedimento sanzionatorio da una diffida volta ad indurre l'operatore a regolarizzare la propria posizione.

Ebbene, dal registro delle imprese risulta che la Società ha un capitale sociale pari a 25.000 euro, 6 addetti e, inoltre, risulta essere attiva sul mercato postale da più di due anni (i titoli abilitativi risalgono al 2003). È di tutta evidenza che la Società non soddisfa alcuno dei criteri, si ripete, oggettivi e predeterminati.

Avuto riguardo alla condotta contestata, relativa all'assenza sul sito web della modulistica relativa alla domanda di reclamo e di conciliazione, si osserva che l'art. 4 della delibera n. 184/13/CONS, conformemente al dato normativo primario (art. 14, d.lgs. n. 261/1999) stabilisce che: *"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.

Per quanto riguarda, la contestazione relativa all'assistenza clienti, specificamente, l'aver indicato sul proprio sito unicamente un numero telefonico non gratuito (0883 485586) la Società sostiene che nessuna delle disposizioni violate 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.

Secondo la Società, il fatto che sul proprio sito è resa disponibile la modalità di assistenza telematica gratuita, diversa da quella della posta elettronica, attraverso il "Modulo di contatto", renderebbe insussistente la violazione in quanto di fatto la Società ottempera alla prescrizione di gratuità di cui all'articolo 8.

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 n. 413/14/CONS, deve poter esercitare i propri diritti senza oneri aggiuntivi).

L'indicazione di un numero telefonico di assistenza non gratuito 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).

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.

Il ravvedimento della Società è valutato esclusivamente ai fini della commisurazione dell'importo della sanzione perché la Società si è attivata per l'eliminazione delle violazioni commesse solo in seguito alla notifica dell'atto di contestazione.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risultano accertate le seguenti violazioni da parte di Punto Posta:

1 l'assenza, sul sito della Società, di un *link* attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi, in violazione dell'art. 2, comma 4, lett. *a*) della già citata "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*";

2 la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. *a*), della citata Direttiva;

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

4 l'indicazione sul proprio sito di una numerazione non gratuita (0883 485586) 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 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, la mancata indicazione sul sito *web* di un *link* mediante cui accedere alla carta dei servizi costituisce una violazione delle

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

L'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.

La mancata pubblicazione, sempre sul sito web della Società, dei formulari per presentare reclamo, conciliazione e la domanda di risoluzione della controversia innanzi all'Autorità 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 telefonica all'utenza 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, nel corso del procedimento sanzionatorio ha dimostrato, mediante apposita produzione documentale, di aver provveduto:

- alla predisposizione e pubblicazione sul sito web della carta dei servizi;
- alla pubblicazione sul sito delle condizioni economiche e degli standard di qualità dei servizi offerti;
- alla predisposizione e pubblicazione sul sito dei tre formulari richiesti dall'articolo 8, comma 3, lett. f) della Direttiva;
- alla predisposizione e pubblicazione sul sito di uno schema riassuntivo dei rimborsi;
- alla pubblicazione di una numerazione telefonica gratuita per la clientela.

Gli uffici, in data 2 novembre, hanno verificato che Punto Posta, pur avendo provveduto ad eliminare le condotte violative, non ha provveduto a pubblicare lo schema riassuntivo degli indennizzi/rimborsi, verosimilmente per semplice dimenticanza, considerata la tempestività con cui ha regolarizzato la propria posizione relativamente alle altre inadempienze.

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 un’impresa di modeste dimensioni, dotata di 6 dipendenti e, quindi, 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 Punto Posta è una società di persone, non soggetta all’obbligo di pubblicazione del bilancio; in mancanza di informazioni ricavabili dal Registro delle Imprese, dalla documentazione prodotta dalla stessa Società 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 quattro 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 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 citata “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” approvata con delibera n. 413/14/CONS;
2. euro 5.000,00 (cinquemila/00), per la violazione dell’art. 8, comma 3, lett. *a*), dell’allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
3. euro 5.000,00 (cinquemila/00), per la violazione dell’articolo 7, comma 2, e dell’art. 8, comma 3, lett. *f*) e *g*) dell’allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;
4. euro 5.000 (cinquemila/00), per aver indicato sul proprio sito un numero non gratuito per il servizio di assistenza clienti, in violazione di quanto previsto dal combinato disposto dell’art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, della medesima Direttiva;

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

ACCERTA

la violazione, da parte della Punto Posta S.n.c., con sede legale in Via Trani 53, 76121 Barletta (BA), degli obblighi inerenti alla autorizzazione generale;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 20.000,00 (ventimila/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. 602/20/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. 602/20/CONS*”.

Ai sensi dell’articolo 10 bis della delibera n. 410/14/CONS e s.m.i., Punto Posta 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, 19 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Elisa Giomi

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