



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 62/18/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE A NEXIVE S.P.A. PER LA VIOLAZIONE DELL'ART. 8, COMMA 3, LETT. F), DELLA "DIRETTIVA GENERALE PER L'ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI" (DELIBERA N. 413/14/CONS)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 14 febbraio 2018;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante "*Modifiche al sistema penale*" (di seguito denominata legge n. 689/1981);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*";

VISTA la direttiva 97/67/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 15 dicembre 1997, recante "*Regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e il miglioramento della qualità del servizio*", come modificata, da ultimo, dalla direttiva 2008/6/CE;

VISTO il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, recante "*Attuazione della direttiva 97/67/CE concernente regole comuni per lo sviluppo del mercato interno dei servizi postali comunitari e per il miglioramento della qualità del servizio*" (di seguito denominato d.lgs. n. 261/1999);

VISTO il decreto legge del 6 dicembre 2011, n. 201, recante "*Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici*" convertito con modifiche dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, e, in particolare, l'art. 21 che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 184/13/CONS, del 28 febbraio 2013, recante "*Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale*";

VISTA la delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante "*Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*", e, in particolare, l'art. 8, comma 3, lettera f) dell'allegato A, a norma de quale "I

fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...) il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale e il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n.184/13/CONS”;

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante “*Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

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*”;

VISTO l’atto di contestazione n. 27/17/DSP, notificato a Nexive S.p.A. (di seguito, Nexive) il 17 novembre 2017, e la relazione sulle risultanze preistruttorie di cui alla nota del 1° settembre 2017, ad esso allegata;

VISTA la memoria difensiva di Nexive del 13 dicembre 2017;

CONSIDERATO che Nexive 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

Nell’ambito delle attività di vigilanza condotte dagli Uffici per verificare il rispetto da parte degli operatori postali delle disposizioni della citata “Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”, è stato rilevato che sul sito *web* di Nexive la modulistica per la presentazione dei reclami era resa disponibile alla clientela attraverso un *link* (<http://www.nexive.it/contatti/segnalazioni>) indicato nella carta dei servizi in formato pdf scaricabile *online*.

La rilevazione risale al primo settembre 2017, data in cui è stata finalizzata l’attività preistruttoria di cui si dà conto nella relazione allegata all’atto di contestazione.

Le verifiche effettuate nella fase preistruttoria hanno evidenziato che attraverso il suddetto *link* non si accedeva al modulo per la presentazione del reclamo, ma ad una schermata dove veniva richiesto l’inserimento di una *username* e di una *password* per l’accesso a non meglio specificati “servizi riservati”, con possibilità, per gli utenti “non ancora iscritti”, di essere indirizzati, attraverso un ulteriore apposito *link*, ad una schermata di registrazione, per l’inserimento di una serie di dati personali (nome, cognome, indirizzo, recapiti email e telefonici) e la scelta di una *password*.

Sulla pagina *web* sopra descritta veniva indicato, come vantaggio derivante dalla registrazione al portale, la possibilità di accedere a prodotti commerciali offerti da Nexive, quali “Formula Ibrida”, “Tracking Online” e “MyPost”. Inoltre, nell’ambito della procedura di registrazione al portale veniva chiesto all’utente di esprimere, in caso di interesse, il consenso al trattamento dei dati inseriti per finalità commerciali e di *marketing*.

Sulla base di tali elementi si è ritenuto che l’imposizione di una preventiva procedura di registrazione per l’accesso al modulo di reclamo *on line* (procedura che, peraltro, persegue finalità ultronee alla tutela dell’utenza), costituisca un aggravio procedurale e di tempo per l’utente che voglia presentare un reclamo, suscettibile di ostacolare di fatto l’esercizio di un diritto.

Conseguentemente, è stata contestata alla società la violazione del citato art. 8, comma 3, *lettera f)* della “Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi” (delibera 413/14/CONS), sanzionabile ai sensi dell’art. 1, comma 6 del d. lgs. n. 261/1999.

2. Deduzioni difensive

Nella propria memoria difensiva Nexive fa presente di aver modificato il proprio sito *web* al fine di conformarne i contenuti alla disciplina dettata dalla delibera n. 413/14/CONS. La società dichiara, inoltre, che non è più necessaria la previa registrazione al sito per inoltrare i reclami e che sulla nuova carta dei servizi non è più presente il *link* che rimanda alla registrazione al sito.

La nuova procedura per l’inoltro dei reclami *on line* prevede che l’apposito formulario possa essere visualizzato direttamente nella sezione del sito dedicata all’assistenza degli utenti.

La Società sottolinea, pertanto, come i fatti alla base della contestazione siano stati superati a seguito delle iniziative spontaneamente intraprese nell’ambito dei processi aziendali.

3. Valutazioni dell’Autorità

Le argomentazioni della Parte non consentono di superare gli esiti delle verifiche condotte dagli Uffici che hanno portato alla contestazione della violazione. La violazione deve, pertanto, considerarsi accertata. Allo stesso tempo, deve darsi atto della circostanza che, a seguito dell’avvio del procedimento in esame, il testo della carta dei servizi accessibile sul sito *web* di Nexive non contiene più il *link* che indirizzava gli utenti che volessero fare reclamo alla schermata di registrazione al portale. Al contempo, sul sito *web*, in un’apposita sezione direttamente accessibile, risulta disponibile il modulo per l’inoltro *on line* dei reclami da parte degli utenti.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risulta accertata la violazione, da parte di Nexive, dell'art. 8, comma 3, lettera f) della “Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi” (delibera n. 413/14/CONS), violazione sanzionabile 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, deve considerarsi che la condotta violativa accertata, ovvero l'imposizione di una previa registrazione al sito per l'inoltro dei reclami *on line*, costituiva un ostacolo non giustificato all'esercizio di una facoltà ad essi riconosciuta.

B) Opera svolta dall'agente per l'eliminazione o l'attenuazione delle conseguenze della violazione

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, si rileva che, a seguito dell'avvio del procedimento, la condotta violativa risulta essere stata rimossa.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, la Società, per le sue dimensioni operative, è dotata di un'organizzazione e di risorse idonee ad assicurare il corretto espletamento dei servizi postali offerti al pubblico e l'osservanza degli obblighi inerenti alla licenza individuale di cui è titolare.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che esse siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto. In particolare, l'analisi del conto economico relativo al bilancio ordinario di esercizio al 31 dicembre 2016, estratto dalla banca dati “Telemaco” del Registro delle Imprese, evidenzia ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 del conto economico) pari a euro 198.889.875 (centonovantottomilionioctottantanove milaottocentosettantacinque/00);

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per la condotta violativa accertata nella misura di euro 10.000,00 (diecimila/00), ritenendola sufficientemente afflittiva in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981;

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

ACCERTA

la violazione, da parte della società Nexive S.p.A., con sede legale in Via Fantoli 6/3, 20138 Milano, degli obblighi inerenti alla licenza individuale in relazione alla condotta sopra descritta;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma di euro 10.000,00 (diecimila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per la violazione accertata;

DIFFIDA

ai sensi dell'art. 21, comma 7-ter, del d.lgs. 261/1999, la medesima società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione degli obblighi inerenti la licenza individuale;

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. 62/18/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. 62/18/CONS*".

Ai sensi dell'art. 135 comma 1, lett. b), del decreto legislativo del 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo decreto legislativo, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alla Parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma 14 febbraio 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Martusciello

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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