



DELIBERA N. 627/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ POSTALCOOP SRL PER LA
VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA DELIBERA N. 413/14/CONS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 novembre 2020;

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 legge 24 novembre 1981, n. 689, recante *“Modifiche al sistema penale”* (di seguito anche legge n. 689/1981);

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 presso tutti i locali, 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 “I fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza, adeguato alle esigenze degli utenti, per segnalare disservizi [...]. Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente [...]”;

- art. 8, comma 3, lettere a, e) e f) e g), a norma del quale “I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono:

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. 24/20/DSP, del 29 luglio 2020, notificato il successivo 30 luglio, a Postalcoop srl (di seguito, anche la Società o l'operatore), unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

VISTA la memoria difensiva della Società del 29 agosto 2020 e la richiesta di essere audita ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la nota del 28 settembre 2020 con cui gli Uffici hanno convocato la Società in audizione per il giorno 8 ottobre 2020

VISTO il verbale di audizione redatto in data 8 ottobre 2020;

CONSIDERATO che Postalcoop srl 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 Postalcoop srl, titolare della licenza individuale n 2113\2013 e autorizzazione generale n 3232\2013- non risultano pubblicate, come accertato in sede preistruttoria, le prescritte informazioni a tutela degli utenti, relative:

- 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;
- ai riferimenti di servizi gratuiti per l'assistenza clienti ma al contrario viene indicato un numero telefonico non gratuito (011.9203725).

In considerazione di tali mancanze, sono state contestate all'operatore le seguenti violazioni:

- 1) dell'art 7, comma 2 e dell'art. 8, comma 3, lett. *f*) della citata Direttiva;
- 2) del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, lett. *e*) e comma 5, della citata Direttiva.

2. Deduzioni difensive

La Società con nota del 29 agosto 2020 ha trasmesso le memorie giustificative, richiedendo, contestualmente, di essere audita ai sensi dell'art. 9 del Regolamento.

Nella memoria, preliminarmente, Postalcoop rappresenta che le contestazioni effettuate dall'Autorità non sarebbero pertinenti, in quanto la Società, pur essendo in

possesso dei titoli abilitativi per la fornitura dei servizi postali, tuttavia non svolgerebbe alcuna attività postale e, pertanto, non dovrebbe soggiacere al rispetto delle disposizioni della Direttiva.

Per dimostrare tale assunto, Postalcoop ritiene utile ripercorrere brevemente la storia della Società.

In particolare, evidenzia che nasce come società cooperativa nel 1986, con lo scopo di fornire servizi di magazzinaggio e confezionamento pacchi, stampati e materiali in genere.

Successivamente, dopo varie vicissitudini, nel marzo del 2017 fu attuata una completa ristrutturazione della Società, con la trasformazione in s.r.l., al fine di diventare una società di servizi dedicati alle imprese.

In virtù di tale riorganizzazione, fu integrato l'oggetto sociale, inserendo variegata attività, per consentirle l'eterogenea operatività propria di una società di servizi.

Ciò stante, la Società ribadisce che, fin dalla sua costituzione, non avrebbe svolto alcuna attività postale, né avuto contatti con qualsivoglia utente, rilevante ai fini della Direttiva.

Ciò risulterebbe, dal libro IVA (in particolare, dai destinatari delle prestazioni rese da PostalCoop), che produce in allegato, e dai numerosi contratti di appalto, dai quali emergerebbe che le attività della Società sono sempre state dedicate alla fornitura dei servizi di trasporto/logistica.

Successivamente, la Società rappresenta che la Direttiva prevede che sono soggetti agli obblighi di trasparenza e assistenza, solo i fornitori di servizi postali, intesi come imprese che forniscono uno o più servizi postali, in qualità di:

- 1) soggetto affidatario del servizio universale;
- 2) soggetto abilitato con licenza individuale;
- 3) soggetto abilitato con autorizzazione generale.

Atteso che per servizi postali si intende la raccolta, instradamento, smistamento e distribuzione dei prodotti postali, la Società sostiene di non svolgere nessuna di tali attività e, pertanto, non sarebbe tenuta a pubblicare sul proprio sito alcuna modulistica, né a fornire servizi di assistenza telefonica gratuita.

La Società asserisce che tali adempimenti sarebbero superflui, in quanto non ci sarebbe alcun destinatario finale.

PostalCoop, poi, produce alcuni contratti stipulati con la propria clientela (aventi ad oggetto ad es *“contratto di pulizie di mantenimento presso la vs sede”*, *“attività di confezionamento ed imballaggio, assemblaggio e montaggio paraurti, movimentazione*

merci gestione archivi ecc.) e l'elenco dei dipendenti, con alcuni UNILAV, che dimostrerebbero che le attività svolte riguardano il trasporto e/o i servizi alle imprese.

La Società evidenzia altresì, che svolge attività di trasporto in nome e per conto di Amazon, che non sarebbe sufficiente a configurarla quale fornitore di servizi postali.

PostalCoop ritiene, in conclusione, che non può essere assoggettata al rispetto delle disposizioni della Direttiva solo in virtù del possesso formale del titolo abilitativo, ribadendo che in concreto non fornisce alcun servizio postale.

Pertanto, chiede, sostanzialmente, l'archiviazione del procedimento e, in via subordinata, l'applicazione del minimo edittale.

Nel corso dell'audizione tenutasi l'8 ottobre 2020, la Società ha ribadito i contenuti delle memorie giustificative, precisando, per trasparenza, che la licenza individuale è stata di recente rinnovata, a seguito della ricezione di una nota del MISE, con la quale venivano comunicati i termini di rinnovo della stessa.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni addotte dalla Società sono inconferenti e/o prive di ogni fondamento.

PostalCoop, come emerge dalle risultanze istruttorie, è titolare sia di autorizzazione generale e sia di licenza individuale per lo svolgimento di attività postale, e in quanto tale è assoggettata alla normativa prevista dalla delibera n. 129/15/CONS recante "*Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*". In particolare, gli artt 6 e 11, ai commi 2, lett. c) dell'Allegato A prevedono che "*I soggetti titolari di licenza individuale o autorizzazione generale sono tenuti al rispetto dei seguenti obblighi a tutela dell'utente: [...] c) rispettare le disposizioni della Direttiva generale e dei successivi provvedimenti adottati in materia.*"

In buona sostanza, la Società è tenuta al rispetto di tutti gli obblighi connessi al rilascio del titolo abilitativo tra cui quelli disciplinati dalla Direttiva recata dalla delibera n. 413/14/CONS. Al riguardo, Postalcoop non può in alcun modo essere esonerata dalla suindicata responsabilità, in virtù del fatto che, come asseritamente sostenuto, non fornirebbe in concreto nessun servizio postale.

Si aggiunge che la licenza individuale e l'autorizzazione generale risultano conseguite nel 2013 e, considerato che hanno una validità non superiore a sei anni, sono state rinnovate nel 2019.

La procedura non prevede il rinnovo in automatico, ma richiede un'apposita domanda da presentare almeno quarantacinque giorni prima della scadenza.

La Società, dunque, avrebbe potuto non rinnovare i titoli abilitativi per offrire servizi postali. Ha, invece, richiesto nel 2019 il rinnovo sia della licenza individuale e sia dell'autorizzazione generale ed è tenuta, quindi, al rispetto di tutti gli obblighi che ne derivano, ivi compreso quello della delibera 413\14\Cons.

Postalcoop sostiene che non fornirebbe in concreto nessun servizio postale.

Tuttavia, nelle schermate del sito allegate alla preistruttoria, trasmessa per notifica unitamente alla contestazione 24\20\DSP, è indicato che PostalCoop offre una vasta gamma di servizi postali e sono riportate le descrizioni dei servizi postali offerti.

Le indicazioni presenti sul sito sono quindi sicuramente fuorvianti per l'utenza che è indotta a ritenere che i servizi offerti sul sito siano svolti dalla società.

Inoltre, anche la Carta della qualità, disponibile sul sito, elenca tutti i servizi postali offerti, gli standard di qualità, i prezzi e i rimborsi previsti in caso di disservizio.

Avuto riguardo, poi, 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'indicazione, ai fini dell'assistenza alla clientela, sul proprio sito unicamente di un numero telefonico non gratuito (011.9203725), si osserva che è chiara la finalità della normativa contenuta nella Direttiva e l'importanza di un servizio di assistenza telefonica gratuita.

Avvalendosi, infatti, 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).

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

1 l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) della citata Direttiva; sito

2 l'indicazione sul proprio unicamente di un numero non gratuito (011.9203725) 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 citata 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 (011.9203725) 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 (011.9203725) per il servizio di assistenza costituisce una distinta violazione perché impone, alla clientela che necessita di informazioni sul servizio, un onere aggiuntivo non giustificato.

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

Quanto alle azioni concretamente intraprese per la reintegrazione dell'ordine giuridico violato, si rileva che la Società, a seguito della notifica dell'atto di contestazione, non ha intrapreso alcuna iniziativa finalizzata alla rimozione o attenuazione delle conseguenze dell'illecito.

L'autore della violazione, anche dopo la contestazione, non si è attivato, in modo sollecito e diligente per rimuovere le conseguenze della stessa, né tantomeno ha fornito piena collaborazione nella fase istruttoria.

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 15 addetti e, quindi, 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 euro 5.221.188

RITENUTO di dover determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle due condotte violative accertate nella misura del triplo 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 15.000,00 (quindicimila/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;
- 2) euro 15.000,00 (quindicimila/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 Presidente, Giacomo Lasorella, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

La violazione da parte della PostalCoop S.r.l., con sede legale in Via Dante 1/A – 10073 Ciriè (TO) la violazione degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 30.000,00 (trentamila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate;

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 alla 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 627/20/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. 627/20/CONS*”.

Ai sensi dell'articolo 10 bis della delibera n. 410/14/CONS e s.m.i., Postalcoop srl 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, 26 novembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

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