

DELIBERA N. 628/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ ATCLASSIB ITALIA S.R.L.
PER LA VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI A TUTELA
DELL'UTENZA (DELIBERA 413/14/CONS) E DEL REGOLAMENTO IN
MATERIA DI TITOLI ABILITATIVI (DELIBERA N. 129/15/CONS)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 26 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 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”* e, in particolare le seguenti disposizioni:

- art. 5, comma 8, lett. e), che prevede l'obbligo di dichiarare, in sede di rilascio del titolo, le sedi mandatarie, indicando altresì la loro *“denominazione, numero e ambito geografico di operatività”*;

- art. 6, comma 3, lettera b), che impone al titolare di comunicare ogni successiva variazione di quanto dichiarato;

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. 18/20/DSP, del 22 luglio 2020, notificato alla Atlassib Italia S.r.l. (di seguito, Atlassib, la Società o la Parte) in data 23 luglio 2020, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

CONSIDERATO che Atlassib 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 Atlassib, titolare di licenza individuale e di autorizzazione generale per l’offerta al pubblico di servizi postali, quali l’offerta di “*servizi di corriere rapido ed espresso che offrono spedizioni pacchi e buste in massimo 48 h*”, sia in ambito nazionale che internazionale, 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 il reclamo, la domanda di conciliazione e l’istanza per la risoluzione delle controversie dinanzi all’Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS;

- ai riferimenti di servizi gratuiti per l’assistenza clienti ma al contrario vengono indicati due numeri telefonici non gratuiti;

- ad uno schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi previsti per ciascun prodotto postale in caso di disservizio.

Inoltre, dalle verifiche compiute sul sito web della Società, risulta che quest’ultima, per lo svolgimento delle proprie attività postali, si avvale della collaborazione di 18 “agenzie”.

L’attività svolta dalle suddette agenzie, in nome e per conto della Società, è tipicamente riconducibile all’ultima fase dell’offerta al pubblico di servizi postali che può essere legittimamente svolta da un soggetto solo ove sia in possesso di un titolo abilitativo o sia stato individuato da un operatore munito di titolo come sede mandataria attraverso la dovuta comunicazione al Mise relativa alla “denominazione, numero e ambito geografico di operatività delle eventuali sedi mandatarie”.

I soggetti, vale a dire le “agenzie” di cui si avvale la Società non sono state dichiarate al Mise quali “sedi mandatarie” come prescritto dal regolamento di cui alla delibera n. 129/15/CONS

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

1. dell’art. 2, comma 4, lett. a) della “Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”, per l’assenza, sul sito della Società della carta dei servizi nonché di un link attraverso il quale poter accedere alla carta dei servizi;
2. dell’art. 8, comma 3, lett. a), della citata Direttiva, per l’omessa pubblicazione delle indicazioni dei prezzi e degli standard di qualità di ciascuno dei servizi offerti ;
3. degli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) della citata Direttiva, per l’omessa pubblicazione delle informazioni ivi richieste;
4. del combinato disposto dell’art. 8, comma 1, comma 3, lett. e) e comma 5, della citata Direttiva”;
5. dell’articolo 5, comma 8, lett. e) del “Regolamento in materia di titoli abilitativi per l’offerta al pubblico di servizi postali” di cui alla delibera n. 129/15/CONS”.

2. Deduzioni difensive

La società Atlassib non si è avvalsa della facoltà “di presentare memorie, perizie ed altri scritti difensivi, nonché di chiedere di essere sentiti dal responsabile del procedimento” ai sensi dell’articolo 9 del Regolamento.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell’Autorità

Al momento delle verifiche svolte dall’Autorità, Atlassib 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*”.

Per quanto riguarda l’assenza della carta di servizi, 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 alle 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 sia all’interno dei locali, sia 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 Atlassib, siano muniti di titolo per l'offerta al pubblico di servizi postali.

Ciò premesso, si rileva che, oltre all'assenza di una carta dei servizi, mediante cui accedere al complesso delle informazioni sui servizi offerti e sugli strumenti a tutela dell'utente non vi è neanche la possibilità per l'utente, che accede al sito, di reperire altrove le informazioni sulle condizioni economiche e sugli standard di qualità dei servizi offerti e sugli strumenti di tutela disponibili ossia la modulistica per effettuare reclamo, presentare eventuale istanza di conciliazione nonché presentare domanda di risoluzione della controversia all'Autorità e uno schema di indennizzi, in caso di disservizio.

Per quanto riguardava la contestazione per aver indicato sul proprio sito, ai fini dell'assistenza alla clientela, due numerazioni telefoniche non gratuite, si osserva che è del tutto 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 numerazioni telefoniche non gratuite 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, non sono di fatto disponibili su canali alternativi non onerosi.

Con riferimento alla contestazione relativa alla violazione dell'articolo 5, comma 8, lett. e), che prevede l'obbligo di comunicare al MISE, le sedi mandatarie, indicando altresì la loro *“denominazione, numero e ambito geografico di operatività”*, Atlassib come emerge dal sito web, si avvale della collaborazione di 18 *“agenzie”*, dislocate sul territorio nazionali, le quali, pur svolgendo attività di natura postale, non sono state dichiarate al MISE quali sedi mandatarie.

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 Atlassib:

1 l'assenza, sul sito della Società della carta dei servizi e di un link attraverso il quale potervi accedere, 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 due numerazioni non gratuite 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.

5. la mancata comunicazione al Mise delle 18 sedi mandatarie, ai sensi dell'articolo 5, comma 8, lett. *e*) del *“Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali”* di cui alla delibera n. 129/15/CONS”;

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 due numerazioni non gratuite per il servizio di assistenza clienti, rappresenti una distinta violazione degli obblighi informativi nei confronti della clientela;

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, 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.

L'indicazione sul sito di numerazioni telefoniche non gratuite per il servizio di assistenza costituisce una distinta violazione perché impone, alla clientela che necessita di informazioni sul servizio, un onere aggiuntivo non giustificato.

Anche la omessa dichiarazione delle sedi mandatarie, considerato altresì il loro numero, rappresenta una violazione di un preciso obbligo imposto al titolare della licenza individuale, fornisce alle Autorità competenti una visione non realistica dell'organizzazione e, soprattutto, rende più difficoltosa la vigilanza delle sedi aperte al pubblico.

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

Con riferimento all'opera svolta dall'agente va considerato che la Società, nell'ambito del procedimento sanzionatorio, non risulta essersi attivata al fine di eliminare o attenuare le conseguenze della violazione commessa e non ha avuto cura neanche di presentare le proprie difese. Per tali motivi e in conformità a quanto previsto nelle Linee guida in materia di quantificazioni delle sanzioni amministrative, nei confronti di Atlassib non è stato possibile procedere all'applicazione del minimo edittale.

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 19 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 dell'ultimo bilancio di esercizio disponibile l'importo iscritto alla voce ricavi delle vendite e delle prestazioni è pari a circa 5 mln di euro. Per tale ragione, in sede di valutazione della quantificazione dell'importo della sanzione si terrà conto che, sulla base del fatturato, si tratta di una piccola impresa e non di una microimpresa.

RITENUTO di dover determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle cinque condotte violative accertate nella misura pari al triplo del minimo edittale 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 15.000,00 (quindicimila/00), per l'assenza, sul sito della Società della carta dei servizi nonché 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. euro 15.000,00 (quindicimila/00), per l'omessa pubblicazione delle indicazioni dei prezzi e degli standard di qualità di ciascuno dei servizi offerti, richieste dall'art. 8, comma 3, lett. a), della delibera n. 413/14/CONS recante *"Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi"*;



3. euro 15.000,00 (quindicimila/00), per l'omessa pubblicazione delle informazioni richieste dagli artt. 7, comma 2 e 8, comma 3, lett. f) e g) della *"Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi"*;

4. euro 15.000,00 (quindicimila/00), per aver fornito due numerazioni non gratuite 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 generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi"*;

5. euro 15.000,00 (quindicimila/00), per la mancata comunicazione al Mise delle 18 sedi mandatarie, ai sensi dell'articolo 5, comma 8, lett. e) del *"Regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali"* di cui alla delibera n. 129/15/CONS";

UDITA la relazione del Presidente,

ACCERTA

alla Atlassib Italia S.r.l., con sede legale in Via Marconi 1/D -35030, Selvazzano Dentro (PD), la violazione degli obblighi inerenti alla licenza individuale in relazione alle condotte sopra descritte;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 75.000,00 (settantacinquemila/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 628/20/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. 628/20/CONS"*.

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