



DELIBERA N. 649/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETA' SRC SERVIZIO RAPIDO
CORRIERI S.R.L. PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA
DELIBERA N. 413/14/CONS**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 4 dicembre 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. 631/20/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. 27/20/DSP, del 6 agosto 2020, notificato a SRC Servizio Rapido Corrieri S.r.l. (di seguito, SRC, la Società o la Parte) in pari data, unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

CONSIDERATO che SRC 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 SRC, titolare 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 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;

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

- ai riferimenti di servizi gratuiti per l’assistenza clienti ma al contrario vengono indicati due numeri telefonici non gratuiti (010. 3629323 e 010. 3628019);

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”.

Soltanto per la contestazione di cui al punto 3) - relativa alla mancata pubblicazione sul sito *web* dello schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi e della modulistica per reclamo, domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinnanzi all’Autorità - si è ritenuto che, nonostante la pluralità di disposizioni violate, la condotta illecita sia unitaria, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico”, e

ciò in ragione della contestualità delle omissioni informative e l'unicità del relativo effetto di ostacolo all'esercizio del diritto degli utenti di accedere alle procedure di tutela previste nei casi di disservizio.

2. Deduzioni difensive

La Società 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, SRC 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 SRC, 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 riguardala contestazione per non aver indicato sul proprio sito, ai fini dell'assistenza alla clientela, una numerazione gratuita, 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 di assistenza 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, si ripete, non sono di fatto disponibili su canali alternativi non onerosi.

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 SRC:

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 (010. 3629323 e 010. 3628019) 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 7, del d. lgs. n. 261/1999, a norma del quale *“chiunque violi gli obblighi inerenti all'autorizzazione generale 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 due numerazioni non gratuite 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.

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.

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 micro impresa, dotata di 8 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 1.028.289 euro

RITENUTO di dover determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle quattro condotte violative accertate nella misura pari al doppio 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 10.000 (diecimila/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 10.000 (diecimila/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 10.000 (diecimila/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 10.000 (diecimila/00), per non aver fornito una numerazione non gratuita 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”*;

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

ACCERTA

La violazione da parte della SRC Servizio Rapido Corrieri S.r.l. con sede legale in via Milano, 164 M R cap 16126 Genova (GE) – Frazione: San Benigno Stradario 38520 - la violazione degli obblighi inerenti all'autorizzazione generale;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 40.000,00 (quarantamila/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 649/20/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. 649/20/CONS*".

Ai sensi dell'articolo 10 bis della delibera n. 410/14/CONS e s.m.i., la SRC Servizio Rapido Corrieri s.r.l. 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, 4 dicembre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

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