

DELIBERA N. 71/20/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE ALLA SOCIETÀ PACKPOBOX EUROPE S.R.L.
PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI IN MATERIA DI CARTE DEI
SERVIZI (DELIBERA N. 413/14/CONS)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 febbraio 2020;

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 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;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale “*All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»*”;

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 “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*”, approvata con delibera n. 413/14/CONS, del 29 luglio 2014, 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 (...):*

f) (...) 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*”, (di seguito denominato *Regolamento sanzioni*), 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. 20/19/DSP del 16 dicembre 2019, notificato il 17 dicembre 2019 a Packpobox Europe s.r.l. (di seguito, Packpobox o la Società), unitamente alla relazione sulle risultanze preistruttorie;

CONSIDERATO che Packpobox non si è avvalsa della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all’art. 16 della legge n. 689/1981;

CONSIDERATO che Packpobox non ha presentato memorie o altri scritti difensivi, ai sensi dell’art. 18 della citata legge n. 689/1981 e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Il fatto e la contestazione

Dalle attività di vigilanza condotte per la verifica del rispetto della citata “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” è emerso che sul sito *web* di Packpobox, <https://alfred.network/>, società titolare di licenza e di autorizzazione generale (LIC/3834/2018 e AUG/4638/2018) per l’offerta al pubblico di servizi postali con il nome commerciale “*Alfred*”, non risultava disponibile un *link* attraverso il quale poter agevolmente accedere alla carta dei servizi della Società.

Non risultava inoltre pubblicata la modulistica per la domanda di conciliazione e per la presentazione dell’istanza di risoluzione delle controversie dinnanzi all’Autorità, e infine, era previsto un numero a pagamento per il servizio di assistenza ai clienti.

Con nota del 27 maggio 2019 la Società è stata diffidata a regolarizzare la propria posizione in relazione alle prescrizioni previste dalla citata Direttiva di cui alla delibera 413/14/CONS.

La Società ha fornito riscontro con nota del 15 luglio 2019 e ha parzialmente regolarizzato la propria posizione, adempiendo alle prescrizioni di cui agli artt. 2, commi 1 e 4, e 8, comma 3 lett. e) e comma 5 della citata delibera n. 413/14/CONS.

Tuttavia, dalle verifiche svolte successivamente alla suddetta nota del 15 luglio, è emerso che sul sito web della Società non erano disponibili il formulario per la domanda di conciliazione ed il formulario per la risoluzione delle controversie ai sensi delibera n. 184/13/CONS.

In considerazione di tali mancanze, è stata contestata, con atto n. 20/19/DSP del 16 dicembre 2019, notificato alla Società il 17 dicembre 2019, la violazione dell'art. 8, comma 3, lett. f) della citata delibera n. 413/14/CONS, violazione sanzionabile ai sensi dell'articolo 21, comma 7, del d.lgs. n. 261/1999.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

La condotta contestata, con riferimento all'articolo 8, comma 3, lett. f), della Direttiva, ovvero la mancata pubblicazione dei formulari per presentare la domanda di conciliazione e il formulario per la risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità ai sensi della delibera n. 184/13/CONS, assume particolare rilevanza nell'ottica di tutela dell'utenza, obiettivo fondamentale cui risponde la Direttiva, in quanto l'omissione di questi formulari di fatto non consente alla clientela di accedere in modo facile e agevole agli strumenti di tutela appositamente predisposti a favore della stessa.

Si evidenzia, infatti, che il combinato disposto delle norme in materia, articoli 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. f) della Direttiva, oggetto della contestazione mossa dall'Autorità a Packpobox, prevedono che gli operatori postali debbano rendere disponibili 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”*.

Il dato regolamentare appena richiamato è chiaro ed univoco nell'imporre in capo agli operatori postali l'obbligo di fornire agli utenti tre tipi distinti di formulario, connessi a tre distinte procedure relative: al reclamo presso l'operatore postale, alla conciliazione, sempre presso l'operatore postale, e alla risoluzione della controversia innanzi all'Autorità.

Del medesimo tenore è la disposizione di cui all'art. 3 del Regolamento in materia di definizione delle controversie nel settore postale (delibera n. 184/13/CONS) che riconosce all'utente che lamenta un disservizio la possibilità di rivolgersi, in primo luogo,

all'operatore postale presentando un reclamo (art. 3, comma 1); qualora l'utente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o non abbia ricevuto risposta, può presentare, sempre all'operatore postale, istanza di conciliazione (art. 3, comma 2); se anche l'esito della conciliazione non è soddisfacente, in tutto o in parte, l'utente può chiedere, questa volta all'Autorità, di definire la controversia (art. 3, comma 3).

Nell'atto n. 20/19/DSP, accertato che sul sito web era presente unicamente il modulo per il reclamo on line, è stato contestato alla Società di non aver reso disponibile sul proprio sito web il formulario per l'eventuale domanda di conciliazione e quello per la domanda di risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità.

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 e, soprattutto, costituisce un requisito essenziale, pena l'improcedibilità, ai fini della presentazione della domanda di risoluzione della controversia innanzi all'Autorità. Ogni operatore postale stabilisce, quindi, nel rispetto di alcuni criteri fissati dall'Autorità, le sue proprie regole procedurali per la gestione dei reclami e, ovviamente, definisce anche i modelli/moduli/formulari da utilizzare per avviare la procedura di conciliazione, 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.

Sull'assenza sul sito della modulistica relativa al formulario (cosiddetto CP) per presentare la domanda di risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità, ai sensi del regolamento di cui alla delibera n. 184/13/CONS, si osserva che lo stesso deve essere reso disponibile, analogamente agli altri due, sul sito web dell'operatore (cfr., art.8, comma 3, lett. f), Direttiva sulle carte dei servizi.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio e per le motivazioni sopra espresse, risulti accertata la violazione da parte di Packpobox

- dell'articolo 8, comma 3, lettera f), dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per la violazione accertata nella misura 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:

- euro 5.000,00 (cinquemila/00), quale importo per la violazione accertata;

RITENUTO che la suddetta violazione sia sanzionabile 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”;

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 si fa presente che la mancata pubblicazione sul sito web della Società dei moduli per la richiesta di conciliazione e dell'istanza di risoluzione delle controversie ai sensi della delibera 184/13/CONS, 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.

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

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, a seguito della diffida del 27 maggio 2019, la Società ha dimostrato di aver intrapreso una iniziativa meritevole di apprezzamento volta ad eliminare parzialmente le conseguenze dell'illecito prima dell'avvio del procedimento. Packpobox ha infatti predisposto il link sul sito web per accedere agevolmente alla carta dei servizi e si è dotata di un numero gratuito per l'assistenza ai clienti. Tuttavia, la Società non ha ottemperato all'obbligo di predisporre un modello per richiedere la conciliazione e renderlo facilmente accessibile attraverso un apposito link, né ha predisposto il link per accedere al modello CP per presentare istanza di risoluzione delle controversie innanzi all'Autorità.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che Packpobox, società titolare di autorizzazione generale e licenza individuale, non è stata, in precedenza, destinataria di sanzioni da parte di questa Autorità. In base alle informazioni contenute nel Registro delle Imprese, la Società risulta dotata di 3 unità di personale e, pertanto, si reputa che non sia dotata di un'organizzazione interna di controllo idonea a garantire il pieno rispetto della normativa vigente.

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 all'ultimo bilancio ordinario di esercizio disponibile, risalente al 31 dicembre 2018, estratto dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, evidenzia ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 del conto economico) pari a euro 177.074.

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per la condotta violativa accertata nella misura pari al 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;

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

ACCERTA

la violazione, da parte della società Pakpobox Europe S.r.l., con sede legale in Udine, via Stiria 45, degli obblighi inerenti alla autorizzazione generale;

ORDINA

alla medesima Società di pagare la somma di euro 5.000,00 (cinquemila/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 alla licenza individuale e a regolarizzare la propria posizione conformandosi alle suddette disposizioni violate entro novanta (90) giorni dalla notifica del presente provvedimento;

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. 71/20/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. 71/20/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, 27 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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