



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Servizi Postali*

### **DETERMINA N. 08/18/DSP**

**ARCHIVIAZIONE PER INTERVENUTA OBLAZIONE DEL  
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO AVVIATO CON CONTESTAZIONE N.  
31/17/DSP, PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTT. 7, COMMA 2, E 8, COMMA  
3, LETT. A, D), F) E G) DELLA “DIRETTIVA GENERALE PER L’ADOZIONE  
DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI  
SERVIZI” (DELIBERA N. 413/14/CONS)**

### **IL DIRETTORE**

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689 recante “*Modifiche al sistema penale*” (di seguito, “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, 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 conferisce all’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) i poteri previamente attribuiti all’Agenzia di regolamentazione dall’articolo 2, comma 4, del d.lgs. n. 261/1999 sopra richiamato;

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, i seguenti articoli:

- art. 7, comma 2 dell’allegato A, 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 3, lettere a), f) e g) dell’allegato A, a norma de quale “*I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...):*

*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;*

(...)

*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;*

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 relazione sull’attività preistruttoria del 29 settembre 2017 dell’Ufficio vigilanza e tutela dei consumatori di questa Direzione, che si allega alla presente;

VISTO l’atto di contestazione n. 31/17/DSP, con cui è stata contestata alla società Hermes Italia S.p.A. (di seguito, Hermes Italia o la Società) la violazione degli artt. 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. a, d), f) e g) della “*Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*” (delibera n. 413/14/CONS), sanzionabile ai sensi dell’art. 21, comma 7, del d. lgs. n. 261/1999;

VISTA la nota del 19 febbraio 2018, con la quale la Società ha trasmesso copia dell’ordine di bonifico bancario effettuato in pari data in favore della Tesoreria provinciale dello Stato, attestante il pagamento della somma in misura ridotta pari a euro10.000,00 (diecimila/00), determinata ai sensi dell’art. 16 della legge n. 689/1981, così come previsto nell’atto di contestazione suindicato;

RITENUTO, pertanto, di non doversi dare ulteriore corso al procedimento in epigrafe;

### **DETERMINA**

1. Il procedimento sanzionatorio avviato con atto di contestazione n. 31/17/DSP nei confronti della società Hermes Italia S.p.A., con sede legale in Via del Commercio, n. 3/5 I – 20080 Francolino di Carpiano (MI), è archiviato in quanto la parte si è avvalsa del beneficio di cui all'articolo 16, della legge 24 novembre 1981 n. 689.

Il presente atto è notificato alla parte e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 20 marzo 2018

Il Direttore  
Claudio Lorenzi