



PRESIDENZIALE N. 10/19/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE A ICARRY S.R.L. (C.F. 13442711001) PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA “DIRETTIVA GENERALE PER L’ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI” (DELIBERA N. 413/14/CONS)

IL PRESIDENTE

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 denominata 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 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 del 28 marzo 2019 e, in particolare, l’art 3, comma 3;

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:

- 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 (...) 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, dell’allegato A, a norma del quale “*Il numero telefonico e l’indirizzo email di assistenza clienti sono indicati nel sito web del fornitore*”;
- art. 8, comma 3, lettere a), e), 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;*
 - (...)
 - e) *i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti;*
 - f) (...) *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, dell’allegato A, 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*”, 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. 1/19/DSP, notificato a iCarry s.r.l.(di seguito, iCarry o la Società) in data 23 gennaio 2019, e la relazione sull'attività preistruttoria del 9 gennaio 2019 ad esso allegata;

VISTA la nota del 22 febbraio 2019, con cui la Società ha trasmesso le proprie memorie difensive;

CONSIDERATO che iCarry 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 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 Icarry, società titolare di autorizzazione generale per l'offerta al pubblico di servizi postali, non risultano pubblicate le seguenti informazioni per gli utenti:

- descrizione dei servizi offerti con indicazione dei prezzi e degli *standard* di qualità di ciascuno,
- schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi,
- modulistica per reclamo, domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinnanzi all'Autorità,
- numerazione telefonica gratuita per i servizi di assistenza clienti.

In considerazione di tali mancanze, sono state contestate alla Società le seguenti tre distinte violazioni:

1) violazione dell'art. 8, comma 3, *lett. a)*, dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

2) violazione dell'art 7, comma 2 e dell'art. 8, comma 3, *lett. f) e g)* dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

3) violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, *lett. e)* e comma 5, dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS.

Soltanto per la contestazione di cui al punto 2) - 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 dinanzi all'Autorità - si è ritenuto che, nonostante la pluralità di disposizioni violate, la condotta illecita sia unitaria, con conseguente applicazione del cd. "cumulo giuridico delle sanzioni", 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.

Per la contestazione di cui al punto 1), invece, gli Uffici hanno rilevato come l'omessa pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti, e ai relativi prezzi e *standard* di qualità, sia in contrasto con i più elementari principi in materia di trasparenza delle condizioni di offerta, finalizzati a garantire la massima chiarezza informativa, la comparabilità delle offerte e la consapevole scelta da parte degli utenti. Pertanto, tale omissione è stata considerata come una distinta violazione rispetto agli altri inadempimenti informativi rilevati, relativi all'art. 8, comma 3, dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS.

Anche la mancata indicazione del numero gratuito di assistenza telefonica (contestazione di cui al punto 3) è stata considerata una violazione distinta, sul presupposto che l'assistenza telefonica gratuita dovrebbe consentire alla clientela di accedere a quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato, di cui è prescritta la pubblicazione sul sito *web*, per cui l'indicazione di un numero non gratuito costituisce un ostacolo e un aggravio, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, in quanto condiziona ad un onere aggiuntivo, e non previamente determinabile, l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto che, peraltro, non risultano disponibili su canali alternativi non onerosi (sito *web*).

2. Deduzioni difensive

Nella propria memoria iCarry respinge quanto le è stato contestato, richiedendo in via principale l'archiviazione del procedimento e in via subordinata l'applicazione della sanzione minima. Il contenuto degli scritti difensivi si articola nei punti di seguito sintetizzati.

a) Sull'asserita mancanza della descrizione dei servizi offerti con indicazione dei prezzi e degli standard di qualità di ciascuno: insussistenza del fatto addebitato

In merito alla prima condotta contestata, la Società evidenzia che sul sito *web* non è riportato il dettaglio dei servizi offerti in quanto non sarebbe possibile determinarlo per le seguenti motivazioni:

- mancanza di formule standardizzate;
- variabilità dei servizi in quanto a domanda non tipizzata;
- clientela prevalentemente business.

La Parte rappresenta che eroga i servizi non in maniera standardizzata, ma secondo modalità variabili in funzione delle esigenze della clientela (costituita prevalentemente da imprese) e includendo nella propria offerta anche prestazioni a valore aggiunto. Pertanto, ciò renderebbe impossibile indicare servizi e prezzi degli stessi, che non sono predeterminati, ma il risultato, di volta in volta, di una trattativa di mercato.

Da quanto sopra evidenziato non si deve, ad avviso della Società, far discendere il mancato rispetto delle disposizioni della delibera 413/14/Cons recante” la *Direttiva generale per l’adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi.*” Infatti, nelle premesse della Carta dei Servizi sono espressamente richiamate sia la citata Direttiva e sia la Delibera 184/13/Cons (*“Approvazione del Regolamento in materia di definizione delle controversie derivanti dai reclami nel settore postale”*)

Inoltre, si rappresenta che iCarry è una c.d. “start up” selezionata tra circa 70 mila progetti, che ha da poco superato i due anni di attività ed ha una vocazione B2B.

Per quanto sopra esposto, ad avviso della Società, non sussisterebbe un illecito imputabile per il mancato rispetto delle disposizioni della Direttiva, ma piuttosto l’esigenza che tali disposizioni siano applicate tenendo conto, come nel caso di specie, delle imprese che effettuano servizi personalizzati e non standardizzati

b) Sulla asserita mancanza dello schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi.

Per quanto concerne la mancanza dello schema riassuntivo dei rimborsi e/o indennizzi per disservizi, la Società osserva che le informazioni contenute nella Carta dei Servizi, riguardanti la materia, sono state adottate tenendo conto della casistica esigua di disservizi che si sarebbero verificati (pari all’1%). In tali casi, la Società riconosce l’indennizzo previsto dall’art 1696 c.c. e per i prodotti assicurati garantisce l’intero importo assicurato che, naturalmente, è determinato per ogni singola spedizione.

In entrambi i casi, non esiste uno schema riassuntivo degli indennizzi in quanto non sarebbe possibile l'indicazione dei relativi valori.

Anche per tale profilo ad avviso della Società si dovrebbe considerare che iCarry espleta servizi B2B.

c) Sulla asserita mancanza della modulistica per la domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità.

In relazione alla mancanza della modulistica per la domanda di conciliazione e risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità, la Parte rileva quanto segue.

La Carta dei Servizi in materia di conciliazione e risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità prevede che: *“Il cliente può presentare reclamo per iscritto entro 30 giorni dall'effettuazione del trasporto, tramite posta elettronica all'indirizzo PEC icarrysrl@legalmail.it, ovvero via telefonica al n.06/40049307, ovvero via email semplice a reclami@icarry.it.*

L'esito del reclamo viene comunicato entro e non oltre 20 giorni dalla ricezione del reclamo stesso. In caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente, il cliente può presentare istanza di conciliazione ai sensi dell'art.3 del Regolamento AGCOM approvato con Delibera 184/13/CONS (disponibile sul sito www.agcom.it).

Qualora il cliente ritenga insoddisfacente l'esito della procedura di conciliazione, può adire l'AGCOM stessa affinché definisca la controversia ai sensi dell'articolo 6 del citato Regolamento. E' fatta salva la facoltà del cliente di adire l'Autorità giudiziaria indipendentemente dalla presentazione del reclamo e dalla richiesta di conciliazione, ovvero, in alternativa, di attivare meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia ai sensi del D.Lgvo 28/2010”.

Pertanto, secondo iCarry emergerebbe chiaramente che la citata disciplina fornirebbe circostanziate informazioni sulle procedure di reclamo e di conciliazione e, tramite rinvio al sito dell'Autorità, è anche messa a disposizione la relativa modulistica.

A tale ultimo proposito, la Società evidenzia che cliccando sul link www.agcom.it, presente sulla Carta dei Servizi, l'utente si trova reindirizzato nel sito dell'Autorità e ivi guidato tramite la directory *“per gli utenti-servizi postali- formulario CP”*, all'interno della pagina del sito web dell'Autorità dedicata a fornire ogni esauriente spiegazione su modalità e finalità della procedura attivabile con il formulario CP.

d) Sull'asserita mancanza della numerazione telefonica gratuita per i servizi di assistenza clienti.

In relazione alla contestazione per la mancanza di una numerazione telefonica gratuita per i servizi di assistenza clienti, la Parte ritiene di aver osservato le disposizioni recate dalla delibera 413/14/Cons.

In particolare, la società nel richiamare la disposizione dell'art. 8, comma 1, della Direttiva che recita *“Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica”*, sostiene che in base a quanto descritto e documentato nelle memorie, iCarry fornisce tutte le modalità di assistenza prescritte da tale disposizione: telefonica e posta elettronica.

Quindi, secondo iCarry, la contestata violazione dell'art. 8, comma 1, della Direttiva sarebbe insussistente.

Così come insussistente, ad avviso della medesima Società, sarebbe la violazione dell'art. 8, comma 3, della Direttiva *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono: ... e) riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti”* in quanto la Società avrebbe fornito prova che sul proprio sito web sono presenti i “riferimenti” dei servizi gratuiti di assistenza clienti prestata via posta elettronica.

Per quanto riguarda la contestazione relativa alla mancata indicazione di un numero telefonico gratuito per l'assistenza clienti, in violazione dell'art. 8, comma 5, della Direttiva, ad avviso della Società, la citata disposizione non specifica che l'assistenza telefonica debba essere gratuita. Secondo iCarry, l'introduzione dell'obbligo di un numero gratuito per l'assistenza clienti sarebbe una novità, e tale obbligo non sarebbe mai stato deciso né comunicato dall'Autorità.

Successivamente la Parte ribadisce che è una azienda di recente formazione, di esigue dimensioni e con fatturati per nulla compatibili con la misura delle sanzioni applicate e che per la gran parte riguardano servizi estranei al settore postale.

Infatti, si tratta di:

- a) attività di consegna di alimentari;
- b) attività di consegna di farmaci;
- c) attività di consegna di ferramenta;
- d) attività di sviluppo software, già registro in SIAE, vista la natura di startup innovativa,

Il fatturato di iCarry è di euro 103.000, come da bilancio del 2017 approvato.

Infine al Parte formula una richiesta di accettazione dei seguenti impegni.

Per quanto riguarda la contestazione della prima condotta violativa, iCarry assume l'impegno di inserire nella Carta dei Servizi una descrizione dei singoli servizi postali resi e il relativo prezzo standard e le eventuali specifiche in materia di qualità, fermo restando che poi il livello dei servizi è concordato con i singoli clienti business, anche in relazione alla personalizzazione richiesta.

Con riferimento alla contestazione della seconda condotta violativa, iCarry formula l'impegno di fornire l'esplicitazione dei valori di indennizzo e/o di rimborso per servizio.

In relazione alla contestazione della terza condotta violativa, iCarry si impegna a indicare direttamente nell'area "carta dei servizi" uno specifico link, cliccando sul contrassegnato "*disponibile qui*" l'utente verrà introdotto nella finestra successiva per la compilazione del modulo on line di reclamo che prevede l'indicazione del nome, della e-mail dove si chiede di essere contattati, dell'oggetto e del messaggio di reclamo. Inoltre, per la visualizzazione del modulo CP di definizione delle controversie postali, iCarry si impegna a inserire il successivo passaggio.

L'utente interessato proseguendo nella visione della medesima pagina web riceverà il seguente messaggio "*Qualora il cliente non sia soddisfatto dell'esito del reclamo può utilizzare il Modello CP. Potete scaricare il formulario CP dal sito agcom.it oppure ne trovate una copia a questo link*".

Quindi, in base alla proposta configurazione nella identificata area web, l'utente on line potrà accedere **prima** al Modulo di reclamo e **dopo** al Modulo CP.

Per quanto riguarda la contestazione dell'ultima condotta violativa, iCarry ha già provveduto ad indicare sul sito una numerazione gratuita per l'assistenza alla clientela in modo da aderire al nuovo obbligo reso noto dall'Autorità soltanto con l'atto di contestazione qui considerato.

3. Risultanze istruttorie e valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni addotte dalla Parte nelle memorie difensive non consentono di superare i contenuti e le conclusioni dell'atto di contestazione.

Relativamente alle censure della Società di cui al punto **a)**, preliminarmente occorre evidenziare che le disposizioni della Delibera n. 413/14/CONS sono riferite ai "*fornitori di servizi postali*", ovvero, secondo la definizione di cui all'art. 1, comma 1, *lett. i)* dell'allegato A, anche alle imprese che forniscono uno o più servizi postali in qualità di soggetto abilitato, con licenza individuale o con autorizzazione generale,

all'offerta di singoli servizi. ICARRY offre servizi postali ed è in possesso di un'autorizzazione generale, il titolo abilitativo prescritto per l'offerta al pubblico di tali servizi. Pertanto, la Società è tenuta al rispetto delle norme in questione.

Non è sufficiente richiamare formalmente, nelle premesse della Carta dei Servizi, la Direttiva recata dalla Delibera 413/14/Cons per sostenere di rispettare i contenuti della Direttiva.

Si ribadisce che l'omessa pubblicazione delle informazioni relative ai servizi offerti, e ai relativi prezzi e *standard* di qualità, è in contrasto con i più elementari principi in materia di trasparenza delle condizioni di offerta, finalizzati a garantire la massima chiarezza informativa, la comparabilità delle offerte e la consapevole scelta da parte degli utenti.

Le altre argomentazioni fornite appaiono del tutto strumentali e prive sostegno giuridico e non sono assolutamente idonee a dimostrare l'insussistenza della violazione contestata.

Per quanto concerne le doglianze di cui al punto **b)**, si evidenzia che, al fine di valutare il rispetto delle disposizioni recate dall'art 8, comma 3, lett.g), non rileva che la casistica dei disservizi sarebbe pari all'1%. Peraltro, la Società non ha fornito alcuna evidenza probatoria al riguardo.

Inoltre, si osserva che il richiamo all'art 1696 c.c. non può soddisfare le previsioni dettate al riguardo dalla Direttiva.

L'articolo 10 della direttiva, al comma 2, prevede che "*I fornitori di servizi postali [...] fissano e indicano nelle carte dei servizi e nella documentazione relativa alle modalità di pagamento, i casi di indennizzo a richiesta e di indennizzo automatico e i relativi importi che devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato in conseguenza degli inadempimenti contrattuali e/o mancato rispetto degli standard di qualità*"

La violazione delle succitate disposizioni assumono particolare rilevanza nell'ottica di tutela dell'utenza, obiettivo fondamentale cui risponde la *Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi*, in quanto, nuovamente, di fatto non consentono alla clientela di accedere in modo facile e agevole agli strumenti di tutela appositamente predisposti a favore della stessa.

In merito argomentazioni della Parte di cui al punto **c)**, si evidenzia quanto segue.

La condotta contestata, con riferimento all'articolo 8, comma 3, lett. f), della Direttiva, è bene precisarlo, è 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; sono pertanto irrilevanti le precisazioni, contenute nella memoria, sul corretto adempimento degli obblighi informativi in materia.

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 Icarry, 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 (3) tipi distinti di formulario, connessi alle citate procedure:

- a) quello per presentare reclamo (all'operatore postale);
- b) quello per presentare la domanda di conciliazione (all'operatore postale);
- c) quello per chiedere la risoluzione della controversia (all'Agcom).

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).

Ebbene, nell'atto n. 1/19/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 né il formulario per l'eventuale domanda di conciliazione né quello per la domanda di risoluzione delle controversie dinanzi all'Autorità, ai sensi della delibera n. 184/13/CONS.

Sull'assenza sul sito *web* della modulistica relativa alla domanda di conciliazione, si osserva nelle sue memorie difensive, ed in particolare nella richiesta di accettazione degli impegni la Società ritiene, erroneamente, di poter regolarizzare la posizione scrivendo che *“è evidente che in base all'attuale configurazione nella identificata “area della qualità dei servizi” l'utente on line accede prima al Modulo di reclamo e dopo al Modulo CP.”*

Premesso che la successiva regolarizzazione potrebbe al più essere valutata ai sensi dell'art. 11 della legge n. 689 del 1981 sotto il profilo dell'opera svolta dall'agente, si

deve rilevare che la “regolarizzazione” attraverso la nuova configurazione del sito web sarebbe effettuata in modo non corretto, in quanto non prevede la pubblicazione sul sito *web* della società del formulario per presentare la domanda di conciliazione.

L’art. 4 della delibera 184/13/CONS, conformemente al dato normativo primario (art. 14, d.lgs. n. 261/1999) stabilisce che: “1. *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 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 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.

Sull’assenza sul sito della modulistica relativa al formulario (cosiddetto CP) per presentare la domanda di risoluzione delle controversie dinnanzi 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): l’espressione “*rendere disponibile sul proprio sito*” non può certo significare “rendere disponibile attraverso l’indicazione di altro sito”.

Si rileva, inoltre, che nonostante, a seguito della contestazione, la Società si sia impegnata a creare il *link* cliccando il quale si potrà scaricare direttamente il modello CP per la definizione delle controversie dal sito dell’Autorità, la condotta contestata, con riferimento all’articolo 8, comma 3, lett. f), della Direttiva, è bene precisarlo, comprende anche la mancata pubblicazione delle prescritte informazioni a tutela degli utenti, relative alla sopra richiamate procedure.

Anche per l’assenza del formulario CP, la Società nelle memorie giustificative e, in particolare, nella richiesta di accettazione degli impegni ritiene erroneamente di poter regolarizzare la sua posizione scrivendo che “*Qualora il cliente non sia soddisfatto*

dell'esito del reclamo deve utilizzare il Modello CP Potete scaricare il Formulario CP dal sito www.agcom.it oppure ne trovate una copia a [Questo Link](#)".

Al riguardo, si ribadisce che in tal modo si lascia intendere all'utente che nel caso in cui l'esito del reclamo non sia soddisfacente, ci si possa direttamente rivolgere all'Autorità per la risoluzione della controversia.

Così non è, perché come illustrato sopra, la fase di conciliazione presso l'operatore costituisce un passaggio intermedio, tra il reclamo e la definizione della controversia innanzi l'Autorità, senza il quale non è possibile per l'utente accedere allo strumento della definizione della controversia.

Relativamente alle argomentazioni della parte di cui al punto **d)**, si osserva, innanzitutto, che la gratuità del servizio di assistenza clienti risponde a principi di carattere generale applicabili ai servizi di pubblica utilità e ai servizi di preminente interesse generale come, appunto, il servizio postale da chiunque esercitato (art. 1, comma 1, del decreto legislativo n. 261 del 1999). E' sufficiente ricordare che le norme in materia di assistenza clienti nel settore postale sono dettate in stretto parallelismo con i consolidati orientamenti e con la normativa regolamentare applicabili in altri settori di competenza dell'Autorità.

Basti pensare alla delibera n. 79/09/CSP recante "*Direttiva in materia di qualità dei servizi telefonici (call center) nel settore delle comunicazioni elettroniche*" laddove l'articolo 1, alla lett. n), fornisce una chiara definizione del "*servizio di assistenza clienti (customer care) quale servizio telefonico di contatto che consente ai clienti di un fornitore di servizi di comunicazione o di risorsa correlata di accedere, senza oneri per il chiamante, allo sportello di assistenza dell'operatore medesimo adeguato alle esigenze degli utenti secondo le disposizioni della normativa applicabile, al quale è possibile, tra l'altro, segnalare disservizi, ottenere risposte a quesiti legati ai servizi forniti, ai prezzi ed alla fatturazione degli stessi ed alle procedure di reclamo e gestire il blocco selettivo delle chiamate*".

Ciò premesso, le disposizioni contenute nella Direttiva approvata con delibera n. 413/14/CONS, in materia di assistenza clienti, sono formulate in modo chiaro ed univoco.

Il fornitore del servizio postale, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, è infatti obbligato a fornire alla propria clientela *telefonticamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica un servizio di assistenza adeguato alle esigenze degli utenti.*

I canali previsti dalla Direttiva, per fornire l'assistenza ai clienti, sono esclusivamente due: quello telefonico e quello telematico attraverso un apposito indirizzo di posta elettronica.

L'articolo 8, comma 3, lett. e), della Direttiva, nell'elencare le informazioni che devono essere disponibili sul *web*, contempla inequivocabilmente servizi gratuiti di assistenza alla clientela.

Si aggiunge che la previsione della fornitura di un servizio gratuito di assistenza telefonica è finalizzata a far ottenere all'utenza quelle stesse informazioni, di contenuto tipizzato, che devono, in ogni caso, risultare dal sito web e che, pertanto, l'assenza dell'indicazione di un numero telefonico gratuito costituisce un ostacolo e un aggravio per l'utenza che necessita di informazioni sul servizio, in quanto condiziona l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto che non sono di fatto disponibili su canali alternativi.

Il singolo utente, a qualsiasi categoria appartenga, deve essere messo in grado, alla stregua delle altre categorie di utenti, di fruire di un servizio gratuito di assistenza clienti, agevolmente accessibile anche se non particolarmente evoluto sotto il profilo tecnologico (senza tenere conto poi che il canale telefonico potrebbe essere l'unico concretamente disponibile).

Per quanto concerne, infine, la richiesta di accettazione degli impegni, si evidenzia che, al riguardo, appare sufficiente richiamare letteralmente quanto previsto dall'articolo 13, comma 1, del Regolamento, in materia di impegni.

Tale disposizione stabilisce che *“Entro trenta giorni dalla notifica dell'atto di contestazione, a pena di decadenza, l'operatore al quale sia stata contestata una violazione in materia di fornitura di reti e servizi di comunicazione elettronica, purché abbia cessato la condotta oggetto di contestazione, può presentare alla Direzione competente una proposta preliminare di impegni, finalizzata a migliorare le condizioni della concorrenza nel settore rimuovendo le conseguenze anticompetitive dell'illecito attraverso idonee e stabili misure.”*

L'articolo 13, dunque, consente espressamente il ricorso alla procedura di impegni solo con riferimento al settore delle comunicazioni elettroniche.

Si osserva, infine, che la procedura di impegni risponde alla finalità di migliorare le condizioni della concorrenza sul mercato attraverso l'adozione di misure adeguate.

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 iCarry:

1) violazione dell'art. 8, comma 3, lett. a), dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

2) violazione dell'articolo 7, comma 2, e dell'art. 8, comma 3, lett. f) e g) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

3) violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, *lett. e)* e comma 5, dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

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, per la sola violazione dell'art. dell'art. 8, comma 3, *lett. f) e g)* dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS, nonostante la pluralità di disposizioni violate, la condotta illecita sia unitaria, per la contestualità delle omissioni e l'unicità del relativo effetto, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico” delle sanzioni;

RITENUTO che la violazione dell'art. 8, comma 3, *lett. a)* dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS configuri una violazione distinta;

RITENUTO che la violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, *lett. e)* e comma 5, dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS configuri una violazione distinta;

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 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 e non assicura la piena trasparenza delle condizioni di fruizione dei servizi.

Si rileva, inoltre, che l'ulteriore e distinta condotta illecita, in violazione dell'articolo 8, comma 1, comma 3, *lett. e)* e comma 5 della Direttiva, riguarda la fornitura sul sito *web*, di un numero non gratuito (0640049307) per il servizio di assistenza clienti.

Tale condotta illecita in materia di servizio di assistenza clienti rappresenta un aggravio ingiustificato, in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, in quanto condiziona ad un onere aggiuntivo, e non previamente determinabile, l'esercizio del diritto ad ottenere informazioni sul servizio offerto.

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

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, si rileva che la Società, nell'ambito del procedimento sanzionatorio in esame, a seguito della notifica dell'atto di contestazione si è attivata al fine attenuare le conseguenze della violazione commessa.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, non risulta che alla società iCarry siano state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità.

Inoltre, in base alle informazioni contenute nella nota integrativa al bilancio di esercizio al 31 dicembre 2017 la Società risulta operare con 21 addetti.

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 al bilancio ordinario di esercizio al 31 dicembre 2017, estratto dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, evidenzia ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 del conto economico) pari a euro 103.239;

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per ciascuna delle condotte violative accertate 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 5000,00 (cinquemila/00), per la violazione dell'art. 8, comma 3, *lett. a*), dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

- euro 5000,00 (cinquemila/00), per la violazione dell'articolo 7, comma 2, e dell'art. 8, comma 3, *lett. f*) e *g*) dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

- euro 5000,00 (cinquemila/00), per la violazione del combinato disposto dell'art. 8, comma 1, comma 3, *lett. e*) e comma 5, dell'allegato A alla citata delibera n. 413/14/CONS;

CONSIDERATO che la prima riunione utile del Consiglio non consentirebbe la tempestiva adozione del provvedimento, stante il termine di scadenza del procedimento;

RITENUTA, pertanto, la necessità e l'urgenza di provvedere ai sensi dell'art 3, comma 3, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*"

ACCERTA

la violazione, da parte della società iCarry, con sede legale in via Cercepiccola, n. 69 – 00131 Roma, degli obblighi inerenti all'autorizzazione in relazione alle condotte sopra descritte;

ORDINA

alla medesima società di pagare la somma complessiva di euro 15.000,00 (quindicimila/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 all'autorizzazione generale 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. 10/19/PRES*", 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. 10/19/PRES*".

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, 12 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani