AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 214/25/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DI GRS S.R.L. PER LA VIOLAZIONE DELLE DISPOSIZIONI DELLA DIRETTIVA GENERALE PER L'ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI

(CONT. N. 7/25/DSP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 30 luglio 2025;

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*";

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*";

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 22 dicembre 2011, n. 214 e, in particolare, l'art. 21, che conferisce all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni i poteri precedentemente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, sopra richiamato;

VISTA la delibera n. 220/08/CONS, del 7 maggio 2008, recante "*Procedure per lo svolgimento delle funzioni ispettive e di vigilanza dell'Autorità*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 173/22/CONS, del 30 maggio 2022;

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. 58/25/CONS, del 6 marzo 2025;

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*";

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. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, e, in particolare, l'Allegato A, recante "*Testo del Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni*" (di seguito "*Regolamento*"), come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 286/23/CONS, dell'8 novembre 2023 e l'allegato 1 in calce al Regolamento stesso recante "*Rateizzazioni delle sanzioni ammnistrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*";

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*" (di seguito "*Direttiva*") e, in particolare, le seguenti disposizioni di cui all'*Allegato A*:

- art. 2, comma 4, lett. a), secondo cui i fornitori di 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 pubblicate*";

- art. 2, comma 4, lett. b), secondo cui i fornitori di servizi postali "*inviano all'Autorità gli schemi delle carte dei servizi e informano tempestivamente l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni e integrazioni intervenute*";

VISTA la delibera n. 388/24/CONS, del 9 ottobre 2024, recante "*Nuovo regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*" e, in particolare, l'articolo 9, comma 2, lett. b);

VISTO l'atto di contestazione n. 7/25/DSP, del 9 aprile 2025, notificato in pari data a GRS s.r.l. (in prosieguo solo l'Operatore o GRS);

VISTI gli esiti dell'audizione richiesta da GRS ed avvenuta in data 30 maggio 2025 presso la sede di Napoli dell'Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Fatto e contestazione

La Direzione Servizi Postali, con nota del 18 febbraio 2025, per il tramite dell'Ufficio Corecom e coordinamento ispettivo, affidava alla sezione di Polizia Postale per la sicurezza cibernetica c/o Agcom il compito di svolgere accertamenti ispettivi da *desk*, nei confronti di GRS, finalizzati ad accertare l'ottemperanza alle disposizioni di cui alla delibera n. 413/14/CONS sulle c.d. carte dei servizi postali e a quanto disposto dalla delibera n. 388/24/CONS in materia di titoli abilitativi.

All'esito di tali accertamenti, la sezione di Polizia postale comunicava, con nota 71895 del 20 marzo 2025, che l'Operatore aveva svolto l'attività di fornitore di servizi postali, così come definiti dall'art. 1, comma 1, lett. g), del Regolamento sui titoli abilitativi, senza disporre di un proprio sito *Internet*. La Polizia postale rilevava unicamente l'esistenza

di una *homepage* che risultava essere *work in progress* ma senza la possibilità, da parte dell'utente, di poter accedere al sito *web* (*https://www.grssrl.com/*). Sulla pagina risultava presente un numero telefonico geografico per i contatti.

Ritenuto che la condotta omissiva di cui sopra rappresentasse violazione degli obblighi informativi in uno agli obblighi di tutela e assistenza nei confronti della clientela, nell'atto di contestazione n. 7/25/DSP, del 9 aprile 2025, notificato in pari data, è stata contestata all'Operatore la violazione del combinato disposto delle previsioni di cui all'art. 2, comma 4, lett. a), dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS e all'art. 9, comma 2, lett. b), dell'Allegato A alla delibera n. 388/24/CONS, sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del decreto legislativo n. 261/1999.

2. Deduzioni dell'Operatore

Con nota prot. n. 109169 del 2 maggio 2025, l'Operatore ha chiesto di essere ascoltato in audizione *ex* art. 18 della l. n. 689/1981 e dell'art. 9 del Regolamento sanzioni; l'audizione si è svolta in data 30 maggio 2025.

L'Operatore ha fatto presente di essersi tempestivamente attivato per eliminare le conseguenze del contestato illecito. In particolare:

- ha immediatamente predisposto, nel lasso di tempo intercorrente tra la contestazione 7/25/DSP, ricevuta in data 9 aprile 2025, e la data dell'audizione, 30 maggio 2025, un sito web il cui link (https://www.grssrl.com/) consente ora agli utenti di accedere agevolmente alla carta dei servizi e alla pubblicazione di tutte le informazioni previste dalla delibera n. 413/14/CONS (tipologia di servizi offerti e condizioni economiche, modalità e modulistica per la presentazione di un reclamo, domanda di conciliazione, il formulario CP relativo all'istanza di definizione delle controversie innanzi l'Autorità);
- ha predisposto e pubblicato il riepilogo degli indennizzi previsto per le varie tipologie di disservizio;
- ha predisposto, nell'ambito del proprio sito internet, una efficiente procedura per i "contatti", introducendo un numero telefonico gratuito e un contatto di posta elettronica.

In relazione alle caratteristiche della propria attività, l'Operatore ha dichiarato di avere alle proprie dipendenze 26 addetti alla data del 31.05.2025.

Ha, poi, reso noto il risultato economico della Società evidenziando un fatturato al 31.12.2024 pari ad €. 1.334.316,00 ed un utile conseguito al 31.12.2024 pari ad €. 35.330,00. Ha evidenziato, inoltre, che "*l'applicazione di una sanzione in misura pari o superiore al minimo edittale potrebbe mettere seriamente a rischio la continuità dell'attività lavorativa, con conseguenti ricadute negative sul proprio personale, in termini di occupazione*". In particolare, ha rappresentato che il dover predisporre tempestivamente un sito web abbia comportato un ingente sforzo economico in rapporto alle dimensioni e all'utile dell'azienda; ha fatto, infine, presente che anche mettere a disposizione dell'utenza un numero verde abbia comportato uno sforzo economico notevole.

L'Operatore ha poi posto in evidenza una criticità non tanto di natura economica quanto finanziaria, derivante dal ritardato pagamento delle commesse da parte delle stazioni

appaltanti; ciò che rappresenta, a suo dire, un elemento di grande fragilità che non va sottostimato nella valutazione delle condizioni economiche della Società.

In ragione di tutto quanto sopra esposto, l'Operatore ha chiesto «*l'archiviazione dell'atto di contestazione n. 7/25/DSP e, in via subordinata, in caso di irrogazione della sanzione, che sia applicata una sanzione meramente simbolica o comunque non superiore al minimo edittale (€. 5.000) anche in considerazione dell'attuale e difficile contesto economico in cui si trova ad operare*».

3. Valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni dell'Operatore non scalfiscono, nel merito, le contestazioni mosse dall'Autorità.

Con riferimento all'indisponibilità della Carta dei servizi postali, in primo luogo si rappresenta che l'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS prescrive, all'art. 2, comma 4, lett. a), che i fornitori di 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 pubblicate*».

Inoltre, l'Allegato A alla delibera n. 388/24/CONS prescrive, all'art. 9, comma 2, lett. b), che i soggetti titolari di licenza individuale sono tenuti al rispetto del seguente obbligo a tutela dell'utente «*predisporre e pubblicare la carta dei servizi in conformità alla Direttiva generale e ai successivi provvedimenti adottati in materia*».

Le disposizioni regolamentari vigenti, quindi, prescrivono che l'acquisizione del titolo abilitativo per svolgere l'attività postale impone il corretto integrale adempimento degli obblighi inerenti: *i*) alla predisposizione e pubblicazione della Carta dei servizi in conformità alla Direttiva generale e ai successivi provvedimenti adottati in materia, *ii*) al più generale impegno di "*rispettare l'intera normativa (primaria e regolamentare) di settore*".

Ciò in quanto la carta dei servizi è il documento che pone in evidenza princìpi e regole di comportamento, al fine di tutelare le esigenze degli utenti avendo, quale finalità principale, quella di garantire: *i*) l'erogazione dei servizi nel rispetto della normativa di settore, *ii*) la necessaria trasparenza delle condizioni di offerta del servizio, *iii*) l'esercizio del diritto di accedere alle procedure di tutela. Inoltre, come indicato dall'art. 2, comma 3, della Direttiva generale, «*le carte dei servizi sono finalizzate alla fornitura al pubblico di informazioni trasparenti che garantiscano la comprensibilità dell'informazione e della comunicazione pubblicitaria, che facilitino i processi di comparabilità dei prezzi, in relazione alla qualità dei servizi offerti, tra singoli prodotti postali del medesimo operatore ovvero da operatori diversi*».

RILEVATA, all'atto della verifica effettuata in modalità *desk* dalla Polizia Postale e per la sicurezza cibernetica, trasmessa in data 20.03.2025 alla Direzione Servizi Postali, la mancata adozione di un sito *Internet* relativo ai servizi offerti e, di conseguenza, la mancanza della carta dei servizi postali;

RITENUTO che tale fattispecie integri la violazione del combinato disposto delle previsioni di cui: i) all'art. 2, comma 4, lett. a), dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, ii) all'art. 9, comma 2, lett. b), dell'Allegato A alla delibera n. 388/24/CONS

ed è, pertanto, sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del decreto legislativo n. 261/1999;

RITENUTA, pertanto, la sussistenza dei presupposti per l'applicazione della sanzione pecuniaria amministrativa da euro 5.000,00 (cinquemila/00) a euro 100.000,00 (centomila/00) ai sensi dell'art. 21, comma 6, del decreto legislativo n. 261/1999;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nella misura pari al doppio del minimo edittale pari ad euro 10.000,00 € (diecimila/00) e che in tale commisurazione rilevano i seguenti criteri, di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981 e delle Linee guida adottate con la delibera n. 265/15/CONS citate in premessa.

A. Gravità della violazione

A tal proposito, si rileva che, relativamente alla gravità della condotta, essa può ritenersi complessivamente media, per quanto di seguito considerato:

- Sotto il profilo della rilevanza oggettiva, si evidenzia che la mancanza della Carta dei servizi non consente una informazione trasparente e completa a tutela degli utenti; nondimeno va considerata anche che sul sito web, alla voce relativa ai contatti, era in ogni caso presente un numero di telefono;

- Quanto al danno arrecato, se è vero che potenzialmente la condotta lede il diritto degli utenti di accedere a informazioni comparabili, adeguate e aggiornate sulle condizioni giuridiche ed economiche delle offerte avanzate e sulla qualità dei servizi offerti dalle imprese fornitrici di servizi postali, è altresì nondimeno vero che alcune informazioni erano comunque presenti e la condotta non sembra aver prodotto danni concreti, né con riferimento alla concorrenzialità del mercato né rispetto agli utenti finali: nessuna segnalazione risulta infatti mai essere pervenuta all'Autorità per eventuali danni lamentati in relazione alla condotta contestata all'operatore; a questo riguardo occorre, inoltre, tenere conto del fatto che la Società in argomento lavora soprattutto per conto di altre più grandi società di spedizione, di cui utilizza il *brand*;

- è evidente, inoltre, l'indebito vantaggio economico – quanto meno sotto il profilo del risparmio di spesa - che discende dalla mancata ottemperanza agli obblighi in materia di rispetto, tutela e garanzia dell'utenza, posti a presidio delle esigenze essenziali di un servizio, quale quello postale, definito dal Legislatore di preminente interesse pubblico;

- quanto alla estensione territoriale, l'Operatore lavora entro un raggio di azione locale, avendo una infrastruttura e una copertura di livello infraregionale;

- infine, in merito alla durata della violazione, posto che il precetto normativo è entrato in vigore nel 2014 e l'Operatore risulta iscritto al Registro delle imprese dal 2010, si deve considerare che GRS non ha dimostrato di aver mai comunicato la Carta dei servizi all'Autorità come prescritto dalla relativa delibera e, pertanto, la condotta deve considerarsi come ascrivibile ad un arco temporale di lunga durata.

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

Sotto questo profilo, la condotta può considerarsi pienamente collaborativa. L'Operatore, già dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha tempestivamente cessato

la condotta e ha provveduto a rendere disponibile il proprio sito *web*, il cui link (*https://www.grssrl.com/*) consente agli utenti di accedere agevolmente alla Carta dei servizi e alle informazioni previste dalla delibera n. 413/14/CONS (tipologia di servizi offerti e condizioni economiche, modalità e modulistica per la presentazione dei reclami, della domanda di conciliazione unitamente al Formulario CP per la presentazione dell'istanza di definizione delle controversie innanzi l'Autorità, incluso il numero gratuito telefonico).

C. Personalità dell'agente

La condotta dell'Operatore può considerarsi apprezzabile. Esso è costituito in forma di società a responsabilità limitata con un numero di dipendenti contenuto ma non irrilevante (n. 26), e rappresenta un operatore postale dotato di una struttura di rilievo locale, con una capacità organizzativa e una compagine aziendale media. Non è finora stato mai sanzionato per la violazione di altre norme di settore.

D. Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche, l'Operatore ha un fatturato realizzato nell'anno 2024 pari a euro 1.344.316,00 e un utile dichiarato pari a euro 35.330,00.

UDITA la relazione del Presidente;

ACCERTA

che l'operatore GRS s.r.l. di Gambardella Raffaele (C.F. GMBRFL81P08C259N e P. IVA 04870650654), con sede legale in Salerno, Corso Garibaldi n. 183, ha violato il combinato disposto delle previsioni di cui all'art. 2, comma 4, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS e all'art. 9, comma 2, lett. b) dell'Allegato A alla delibera n. 388/24/CONS ed è, pertanto, sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del decreto legislativo n. 261/1999;

ORDINA

alla predetta Società di pagare quale sanzione amministrativa pecuniaria la somma di euro 10.000,00 (diecimila/00), ai sensi dell'art. 21, comma 6, del decreto legislativo n. 261/1999;

INGIUNGE

alla società GRS s.r.l. di Gambardella Raffaele di versare entro 30 giorni dalla notificazione del presente provvedimento, sotto pena dei conseguenti atti esecutivi a norma dell'art. 27, della citata l. n. 689/1981, fatta salva la facoltà di chiedere il pagamento rateale della sanzione ai sensi dell'art. 26 della legge 24 novembre 1981 n. 689 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 10.000,00 (diecimila/00) alla Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il c/c n. 871012 con imputazione al capitolo 2379, capo X, bilancio di previsione dello Stato evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ai*

sensi dell'art. 21, comma 6, del decreto legislativo n. 261/1999 con delibera n. 214/25/CONS", ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT37E0100003245BE00000002XU per l'imputazione della medesima somma al capitolo 2379, capo X mediante bonifico sul conto corrente bancario dei servizi di Tesoreria Provinciale dello Stato.

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. 214/25/CONS*".

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

L'Operatore ha facoltà di chiedere il pagamento rateale della somma dovuta, entro e non oltre 30 giorni dalla data di notifica della presente ordinanza ingiunzione, mediante istanza motivata da presentare al protocollo generale dell'Autorità attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo agcom@cert.agcom.it, secondo le modalità previste dall'Allegato 1, recante "*Rateizzazioni delle sanzioni amministrative pecuniarie – Istruzioni per gli Operatori*", in calce all'Allegato A alla Delibera n. 410/14/CONS, come modificato da ultimo dalla delibera n. 286/23/CONS. L'istanza di rateizzazione è indirizzata al Servizio programmazione finanziaria e bilancio dell'Autorità.

La presente delibera è notificata alla parte e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 30 luglio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giovanni Santella