



DELIBERA N. 191/25/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DI POSTALIA 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. 9/25/DSP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 23 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 amministrative 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 “*inviando 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*” (in prosieguo Regolamento titoli);

VISTO l’atto di contestazione n. 9/25/DSP, del 16 aprile 2025, notificato in pari data all’operatore POSTALIA s.r.l. (in prosieguo anche solo l’Operatore o POSTALIA);

VISTI gli esiti dell’audizione richiesta dell’operatore POSTALIA, tenutasi in data 30 maggio 2025 presso la sede di Napoli dell’Autorità;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Fatto e contestazione

Con nota prot. n. 41485 del 18 febbraio 2025, per il tramite dell’Ufficio Corecom e coordinamento ispettivo la Direzione Servizi Postali affidava alla sezione di Polizia Postale per la sicurezza cibernetica c/o l’Autorità il compito di svolgere accertamenti ispettivi da *desk* nei confronti anche di POSTALIA, 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 svolgeva l’attività di fornitore di servizi postali, così come definiti dall’art. 1, comma 1, lett. g), del Regolamento sui titoli abilitativi a servizio dell’utenza:

- a) rendendo disponibile, sul proprio sito *Internet* una Carta qualità che non presentava, a favore degli interessati, la modulistica obbligatoria, quale formulario CP, modulo di reclamo, modulo di conciliazione, modulo di risoluzione delle controversie, in violazione del disposto della Delibera 413/14/CONS;
- b) non era disponibile il numero verde a favore dell'utenza, ma solo indirizzi di posta elettronica e un numero telefonico geografico.

Ritenuto che tale condotta rappresentasse un'autonoma violazione degli obblighi informativi in uno agli obblighi di tutela e assistenza nei confronti della clientela, nell'atto di contestazione n. 9/25/DSP, del 16 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 integrando una condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del decreto legislativo n. 261/1999.

2. Deduzioni di POSTALIA

Nell'audizione svoltasi, in presenza, presso l'Autorità in data 30 maggio 2025, l'Operatore ha fatto presente di essersi, tempestivamente, attivato per eliminare le conseguenze del presunto e contestato illecito. In particolare:

- ha immediatamente predisposto, nel lasso di tempo intercorrente tra la contestazione 9/25/DSP, ricevuta in data 16 aprile 2025, e la data dell'audizione del 30 maggio 2025, un aggiornamento del sito web il cui link (<https://www.postaliasrl.it/>) ora consente 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, della domanda di conciliazione e il formulario CP relativo all'istanza di definizione delle controversie innanzi l'Autorità);
- ha predisposto, nell'ambito del proprio sito internet una efficiente procedura per i "contatti" sia a mezzo telefono che mail.

L'Operatore ha dichiarato di avere alle proprie dipendenze n. 14 unità di personale alla data del 31.05.2025.

Ha reso noto il risultato economico della Società evidenziando un fatturato al 31.12.2024 pari ad €. 560.926,00 ed un utile conseguito al 31.12.2024 pari ad €. 14.750,00.

Ha evidenziato, inoltre, che l'applicazione di una sanzione in misura pari o superiore al minimo edittale metterebbe a rischio la continuità dell'attività lavorativa, con conseguenti ricadute negative sul proprio personale, in termini di occupazione, ponendo in evidenza la criticità finanziaria consistente nella necessità di dover attendere spesso anche un anno per ottenere il pagamento dei servizi resi a stazioni appaltanti pubbliche.

L'Operatore ha, infine, posto l'attenzione sui costi elevati per la predisposizione di un numero verde per un'azienda di piccole dimensioni.

In ragione di tutto quanto sopra esposto, POSTALIA ha chiesto *«l'archiviazione dell'atto di contestazione n. 9/25/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.

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 principi 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».*

Orbene, 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, l'Operatore ha adottato una Carta qualità equivalente, nella sostanza, ad una Carta dei servizi ma, in ogni caso, mancante di una parte dei requisiti prescritti; e con ciò ha integrato 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, 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 nell'importo di euro 12.000,00 (dodicimila/00) e che in tale commisurazione rilevano altresì 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.

A. Gravità della violazione

Relativamente alla gravità della condotta, essa può ritenersi complessivamente media, per quanto di seguito considerato:

- Sotto il profilo della rilevanza oggettiva, si evidenzia la incompletezza della Carta dei servizi, presente ma tale da non consentire una informazione trasparente e completa; nondimeno va considerata anche che sul sito web, alla voce relativa ai contatti, era in ogni caso presente un numero di telefono geografico e alcuni indirizzi mail;
- 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 vero che alcune informazioni erano comunque presenti e che la condotta non sembra aver prodotto danni concreti, né con riferimento alla concorrenzialità del mercato né rispetto agli utenti finali: nessuna segnalazione infatti risulta mai essere pervenuta all'Autorità con riferimento alla condotta accertata nei confronti dell'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 in ogni caso evidente 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, in quanto ha copertura solo regionale, trattando, per le spedizioni in conto di altri operatori di rilievo nazionale la sola tratta regionale o infraregionale;
- infine, in merito alla durata della violazione, posto che: il precetto normativo è entrato in vigore nel 2014; l'Operatore risulta iscritto al Registro delle imprese dal 2018; esso non ha dichiarato di aver mai comunicato all'Autorità, come prescritto nella delibera sulle carte dei servizi, la carta stessa, si ritiene che la condotta sia ascrivibile ad un arco temporale di media durata.

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

L'Operatore, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, ha tempestivamente provveduto modificare il proprio sito *web* il cui link (<https://www.postaliasrl.it/>) consente agli utenti di accedere agevolmente alla Carta dei servizi (che continua a definire *carta della qualità*) e a tutte le informazioni previste dalla delibera n. 413/14/CONS e finora mancanti con ciò dimostrando una condotta pienamente collaborativa.

C. Personalità dell'agente

La condotta dell'Operatore può considerarsi apprezzabile positivamente. Esso è costituito in forma di società a responsabilità limitata, con un numero di dipendenti piuttosto

esiguo (n. 14) e rappresenta un operatore postale dotato di una struttura di rilievo solo locale, con una capacità organizzativa e una compagine aziendale contenuta. Non è finora stato mai sanzionato per altre violazioni della disciplina di settore.

D. Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'operatore, si registra un fatturato realizzato nell'anno 2024 pari a euro 560.926,00 e un utile dichiarato pari a euro 14.750,00, elementi tali da giustificare congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione nell'importo predetto.

UDITA la relazione del Commissario Massimiliano Capitanio, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che l'operatore POSTALIA S.r.l. di Grimaldi Aniello (C.F. GRMNLL72M01C259S e P. IVA 05683020654), con sede legale in Castel san Giorgio (SA) alla via Tenente Bruno Giordano n. 144, ha violato il 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. a) 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 12.000,00 (dodicimila/00), ai sensi dell'art. 21, comma 6, del decreto legislativo n. 261/1999;

INGIUNGE

all'operatore POSTALIA S.r.l. di Grimaldi Aniello 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 12.000,00 (dodicimila/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. 191/25/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. 191/25/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, 23 luglio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Massimiliano Capitanio

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