

DELIBERA N. 196/25/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ IXEA
S.R.L.S. 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)
(CONT. N. 3/25/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”*;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241, recante *“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”*;

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 previamente attribuiti all'Agenzia di regolamentazione dall'art. 2, comma 4, del d. lgs. n. 261/1999;

VISTA la delibera n. 401/10/CONS, del 22 luglio 2010, recante *“Disciplina dei tempi dei procedimenti”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 118/14/CONS;

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. 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. 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. 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. 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 generale*) 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 “*invisano 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*” (di seguito “*Regolamento titoli abilitativi*”);

VISTO l’atto di contestazione della Direzione servizi postali n. 3/25/DSP, del 26 febbraio 2025, notificato alla società IXEA S.r.l.s. in pari data;

CONSIDERATO che la società IXEA S.r.l.s. non ha presentato alcuna memoria difensiva, né ha comunicato l'avvenuto pagamento in misura ridotta della sanzione, ai sensi dell'art. 16 della l. n. 689/1981;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Fatto e contestazione

In sede di gestione di una segnalazione di presunte irregolarità, trasmessa da altro operatore di servizi postali, pervenuta in data 15 luglio 2024, per il tramite del Segretariato Generale - Ufficio CORECOM e coordinamento ispettivo, in data 25 luglio 2024, con nota protocollata con il n. 204920, si richiedevano al Comando Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza accertamenti ispettivi nei confronti dell'operatore IXEA S.r.l.s. A conclusione di alcuni passaggi procedurali interni ai diversi uffici della Guardia di finanza, il Gruppo della Guardia di Finanza di Pescara, in data 16 dicembre 2024, procedeva a eseguire quanto richiesto.

All'esito di detta attività ispettiva, finalizzata ad accertare l'ottemperanza alle disposizioni di cui alla delibera n. 413/14/CONS sulle carte dei servizi postali in combinato disposto con la delibera n. 388/24/CONS in materia di titoli abilitativi, è risultato che l'operatore IXEA s.r.l.s. ha svolto attività di fornitore di servizi postali sulla base di una *Carta della qualità dei servizi postali* priva dei requisiti prescritti per la gestione dei reclami dalla delibera n. 413/14/CONS.

Al riguardo, è emerso che nella stessa *Carta della qualità dei servizi postali* non è indicato alcun recapito telefonico di assistenza clienti gratuito (telefono e fax), non vi è un *link* per la modulistica relativa alla presentazione dei reclami e per l'avvio delle procedure di conciliazione e, alla pag. 10, punto 8.0, della stessa *Carta*, rubricato "*Assistenza al cliente*", si rinvia al sito www.ixea.it, in realtà non attivo, in quanto il dominio è inesistente, e alla casella di posta elettronica reclami@ixea.it, ugualmente non attiva.

Con riferimento, quindi, agli obblighi cui sono tenuti tutti i soggetti che svolgono attività di fornitore di servizi postali, con atto di contestazione n. 3/25/DSP, del 26 febbraio 2025, notificato in pari data, è stata contestata alla società IXEA s.r.l.s. la violazione dell'art. 8, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS in combinato disposto con l'art. 9, comma 2, lett. b) del *Regolamento sui titoli abilitativi*, di cui all'allegato A alla delibera n. 388/24/CONS, che integra una condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del d.lgs. n. 261/1999.

2. Posizione difensiva di IXEA s.r.l.s.

L'operatore IXEA s.r.l.s. non ha presentato memorie difensive e non ha partecipato al procedimento.

3. Valutazioni dell'Autorità

In forza delle disposizioni regolamentari richiamate nell'atto di contestazione, in effetti, l'acquisizione dei titoli abilitativi per svolgere l'attività postale impone il corretto e integrale adempimento degli obblighi inerenti alla predisposizione e pubblicazione della Carta dei servizi in conformità alla *Direttiva generale* e ai successivi provvedimenti adottati in materia, nonché il più generale impegno a “rispettare l'intera normativa (primaria e regolamentare) di settore”.

Tutto ciò in quanto la Carta dei Servizi risulta essere 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*».

Il mancato rispetto degli obblighi informativi imposti dalla normativa regolamentare in favore dell'utenza si pone, pertanto, in violazione del combinato disposto delle previsioni di cui all'art. 8, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, a mente del quale «*[i] fornitori di servizi postali garantiscono un servizio di assistenza, adeguato alle esigenze degli utenti, per segnalare disservizi, ottenere informazioni sulle caratteristiche e sui prezzi dei servizi forniti, sulle modalità di fatturazione, sulle procedure di reclamo e di conciliazione. Il servizio di assistenza è accessibile telefonicamente, anche nelle ore pomeridiane, nonché in via telematica tramite un apposito indirizzo di posta elettronica. Il numero telefonico e l'indirizzo email di assistenza clienti sono indicati nel sito web del fornitore, nella carta dei servizi, nonché nei contratti e nella documentazione di fatturazione, laddove previste*» e di cui all'art. 9, comma 2, lett. b, del *Regolamento titoli abilitativi* laddove prescrive l'obbligo di predisporre e pubblicare la carta dei servizi in conformità alla *Direttiva generale* e ai successivi provvedimenti adottati in materia, a eccezione di coloro che svolgono una singola fase dell'attività postale esclusivamente per conto altrui e non hanno una propria offerta al pubblico di servizi postali;

L'operatore IXEA s.r.l.s., non presentando alcuna memoria difensiva a seguito della notifica dell'atto di contestazione n. 3/25/DSP, non ha, di fatto, allegato alcun argomento e/o elemento idoneo a infirmare il quadro probatorio emergente dalla

istruttoria, così da ritenersi non confutate nel merito le contestazioni mosse da questa Autorità.

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 d. lgs. n. 261/1999;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, si applicano le disposizioni sul pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/1981 e che la parte non ha comunicato di essersi avvalsa di tale facoltà;

RITENUTO, quindi, di dover determinare la sanzione pecuniaria nell'importo pari a euro 30.000,00 (trentamila/00), e che in tale commisurazione rilevano altresì i seguenti criteri, di cui all'articolo 11, della legge n. 689/1981 e delle *Linee guida* adottate con la delibera n. 265/15/CONS;

A) Gravità della violazione

Con riferimento alla gravità delle violazioni, esse si considerano di media entità. Invero si rileva quanto segue sulla condotta posta in essere dall'operatore IXEA s.r.l.s.:

- la mancata indicazione, nella *Carta della qualità dei servizi postali*, di un recapito telefonico di assistenza clienti gratuito (telefono e fax) e di un *link* per la modulistica relativa alla presentazione dei reclami e per l'avvio delle procedure di conciliazione ha una rilevanza oggettiva, comportando l'impossibilità di accesso da parte della clientela a un sistema di assistenza gratuito, precludendo e ostacolando la presentazione di reclami o dei tentativi di conciliazione, violando gli obblighi previsti, in tal senso, dai regolamenti adottati dall'Autorità. Tali violazioni hanno potenzialmente un impatto negativo nei confronti della concorrenza (da cui, invero, proviene la segnalazione) e dei diritti dell'utenza tanto più in considerazione della circostanza per cui nella suddetta *Carta della qualità dei servizi postali* l'operatore indica un indirizzo *web* (URL) inesistente e un indirizzo di posta elettronica non attivo; occorre nondimeno evidenziare che nessuna segnalazione da parte di utenti finali è pervenuta all'Autorità;
- la durata della condotta illecita integra un arco temporale ascrivibile a una gravità di media entità, avendo la Società iniziato le attività nel 2022;
- quanto alla estensione territoriale, la condotta non si traduce in offerte commercializzate al pubblico nazionale, bensì in servizi forniti a pubbliche amministrazioni, come tali resi in ambiti territoriali più circoscritti.

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, a seguito dell'avvio del presente procedimento sanzionatorio, l'operatore non risulta aver intrapreso alcuna iniziativa specifica volta a eliminare o attenuare le conseguenze della violazione contestata.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che la società IXEA S.r.l.s. è stata costituita in data 23 marzo 2022 in forma di società di capitale a responsabilità limitata semplificata e seppur, formalmente, dotata di un unico dipendente, essa ha dichiarato utili pari a un terzo dei ricavi, prevalentemente conseguiti tramite affidamenti di enti locali; pertanto può essere considerata un operatore postale dotato di una struttura, anche in termini di organizzazione interna, in grado di garantire l'osservanza delle disposizioni regolamentari in materia di Carte dei servizi postali. Relativamente alla dimensione della Società, va tenuto presente che si tratta di una impresa non di primario rilievo, il cui capitale sociale è interamente detenuto della società Partenope s.r.l., con sede legale in Sesto San Giovanni (MI), Largo Marinai d'Italia, n. 16, e con un numero di dipendenti dichiarato particolarmente esiguo (1). Infine va rilevato che la Società non è incorsa in precedenza in ulteriori procedimenti sanzionatori per violazione della normativa di settore.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'Impresa, va tenuto in considerazione che la stessa ha dichiarato un totale di ricavi per l'anno 2024 pari a euro 636.681,00 e un utile pari a euro 200.321,00, come rilevabile dal bilancio approvato il 25 febbraio 2025. Tutto quanto precede si ritiene sia tale da giustificare congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione nella misura come sopra determinata che si colloca nella fascia medio-bassa della cornice edittale.

UDITA la relazione del PRESIDENTE,

ACCERTA

che la società IXEA S.r.l.s. (C.F. e P. IVA 12334730962), con sede legale in Milano, Via Almerico da Schio, n. 8, ha violato le previsioni di cui al combinato disposto dell'art. 8, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS e dell'art. 9, comma 2, lett. b), del nuovo Regolamento, di cui all'allegato A alla delibera n. 388/24/CONS ed è, pertanto, sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del d.lgs. n. 261/1999.

ORDINA

alla predetta Società, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, di pagare quale sanzione amministrativa pecuniaria la somma di euro 30.000,00 (trentamila/00), al netto di ogni altro onere accessorio eventualmente dovuto, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del d. lgs. n. 261/1999.

DIFFIDA

la già menzionata Società, ai sensi dell'art. 21, comma 7-ter, del d.lgs. n. 261/1999 dal persistere nella condotta sanzionata e a uniformarsi alla normativa vigente entro 15 giorni dalla notifica del presente provvedimento;

INGIUNGE

alla società IXEA S.r.l.s., in persona del legale rappresentante *pro tempore*, 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 l. n. 689/1981 in caso di condizioni economiche disagiate, la somma di euro 30.000,00 (trentamila/00) alla Tesoreria dello Stato, avente sede a Roma, utilizzando il bollettino 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’articolo 21, comma 6, del decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261, con delibera n. 196/25/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 dello Stato.

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.

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. 196/25/CONS*”.

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

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

Roma, 23 luglio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

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