AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 87/25/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELLA SOCIETÀ PAACK LOGISTICS ITALIA 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 E ARCHIVIAZIONE PER INSUSSISTENZA DEL FATTO CON RIFERIMENTO ALLA VIOLAZIONE DEL REGOLAMENTO IN MATERIA DI TITOLI ABILITATIVI PER L'OFFERTA AL PUBBLICO DI SERVIZI POSTALI (CONTESTAZIONE N. 15/24/DSP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio dell'8 aprile 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*" (di seguito 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;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*", come modificata da ultimo, dalla delibera n. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

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 anche solo "Direttiva") e, in particolare, le seguenti disposizioni:

- art. 2, comma 1, dell'allegato A, secondo cui "[l]*a presente direttiva contiene le disposizioni di riferimento per l'adozione, da parte dei fornitori dei servizi postali, delle carte dei servizi postali accessibili al pubblico*", che sancisce l'obbligo a carico di tutti i fornitori di servizi postali che svolgono una delle attività rientranti nel novero dei servizi postali stessi di dotarsi di una carta dei servizi a tutela dell'utenza, *consumer* e *business*;

- art. 2, comma 3, dell'allegato A, secondo cui "*[l]e 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*";

- art. 2, comma 4, lett. a) dell'allegato A, ai sensi del quale "[i] *fornitori postali rendono disponibile all'utente copie 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) dell'allegato A, secondo cui "[i] *fornitori postali inviano all'Autorità gli schemi delle carte dei servizi e informano tempestivamente l'Autorità e gli utenti delle successive variazioni e integrazioni intervenute*";

- art. 8 comma 3, lett. e) dell'allegato A, secondo cui "[i] *fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono: […] e) i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti;*

VISTA la delibera n. 129/15/CONS, dell'11 marzo 2015, recante "*Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*", e in particolare il *Regolamento sui titoli abilitativi* di cui all'allegato A, applicabile *ratione temporis*, ora sostituito dalla 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*";

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*";

VISTI gli esiti istruttori trasmessi in data 14 ottobre 2024, dall'Ufficio Corecom e coordinamento ispettivo del Segretariato Generale, relativamente all'attività ispettiva svolta dalla Direzione Servizi postali, in collaborazione con la Guardia di Finanza-Nucleo Speciale Beni e Servizi, II^ Sezione, presso la sede della società Paack Logistics Italia s.r.l. (di seguito "Società") nei giorni 16 e 17 luglio 2024;

VISTO l'atto di contestazione n. 15/24/DSP, del 12 novembre 2024, notificato in pari data, con il quale sono state contestate alla suddetta Società le seguenti violazioni:

- articolo 2 dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;
- articolo 8 dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;
- articolo 11, comma 1, lettera c), dell'allegato A alla delibera n. 129/15/CONS (ora articolo 9, comma 1, lettera d) dell'allegato A alla delibera n. 388/24/CONS).

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Fatto e contestazione

A seguito dell'attività istruttoria relativa alla gestione di una istanza di definizione di controversia nei confronti della società Paack Logistics Italia s.r.l., nonché di una segnalazione da parte dell'associazione *Federconsumatori* che denunciava taluni disservizi sempre in capo alla medesima Società, la Direzione competente ha avviato apposita attività di vigilanza, condotta anche tramite accesso ispettivo, finalizzata ad accertare le modalità di gestione dei reclami, anche in ottemperanza alle disposizioni di cui alla delibera n. 413/14/CONS, relativamente alla Carta dei servizi, in combinato disposto alla delibera n. 129/15/CONS in materia di titoli abilitativi, applicabile *ratione temporis*.

All'esito alle suindicate operazioni di verifica ispettiva, svolte con l'ausilio del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza, è risultato che la società Paack Logistics Italia s.r.l., titolare di autorizzazione generale n. xxxxxx, con riferimento all'attività postale svolta:

a) non si è dotata della carta dei servizi di cui alla Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi, ai sensi dell'articolo 2 dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;

b) non si è dotata di un numero gratuito per l'assistenza clienti come previsto dalla Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi, ai sensi dell'articolo 8, dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, bensì di un numero geografico del distretto di Milano, peraltro dedicato solo ai clienti destinatari delle spedizioni e difficilmente rintracciabile sul sito;

c) non ha provveduto per l'anno 2024 a effettuare il versamento del contributo, fissato nella misura di euro 359,00 fissata con decreto interministeriale del 5 febbraio 2024, registrato alla Corte dei conti il 6 marzo 2024 al n. 318, riguardante l'attività di verifica e controllo svolta dal Ministero delle Imprese e del Made in Italy, sulla permanenza dei requisiti richiesti per il conseguimento dell'autorizzazione generale, ai

sensi dell'articolo 11, comma 1, lettera c) dell'allegato A alla delibera n. 129/15/CONS (ora articolo 9, comma1, lettera d), dell'allegato A alla delibera n. 388/24/CONS).

Con atto di contestazione n. 15/24/DSP, del 12 novembre 2024, notificato in pari data, sono state contestate alla Società le seguenti presunte violazioni:

- articolo 2 dell'allegato A della delibera n. 413/14/CONS;
- articolo 8, dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;
- articolo 11, comma 1, lettera c) dell'allegato A alla delibera n. 129/15/CONS.

A valle dell'attività ispettiva, la Società ha provveduto a pubblicare la carta dei servizi e a effettuare il pagamento tardivo del contributo dovuto per l'attività di verifica e controllo sulla permanenza dei requisiti richiesti per il conseguimento dell'autorizzazione generale per l'anno 2024, senza tuttavia darne comunicazione a questa Autorità.

Relativamente alla pubblicazione della carta dei servizi, questa è sì avvenuta prima della contestazione, ma non è stata portata a conoscenza dell'Autorità. Per quanto concerne il contributo, si è appreso dell'avvenuto, tardivo pagamento, comprensivo degli interessi di mora, solo grazie alla comunicazione del Ministero delle Imprese e del Made in Italy del 28 marzo c.a., registrata con prot. n. 80910.

2 Posizione della Parte

La Società non ha prodotto alcuna memoria difensiva e non si è avvalsa del pagamento in misura ridotta della sanzione.

3. Valutazione e motivazione della decisione

In relazione alla violazione relativa alla assenza della carta dei servizi postali, verificata in sede ispettiva, sebbene la Società abbia provveduto alla sua pubblicazione dopo l'accesso ispettivo, resta accertato che Paack Logistics Italia abbia svolto per circa due anni l'attività di fornitore di servizi postali senza dotarsi di tale strumento a tutela dell'utenza, con conseguente violazione dell'articolo 2 dell'allegato A della delibera n. 413/14/CONS.

Altresì resta accertata la violazione contestata con riferimento alla mancata adozione di un numero gratuito per l'assistenza ai clienti, atteso che, dopo l'avvenuta notifica dell'atto di avvio del presente procedimento, la Società si è limitata a pubblicare, all'interno della propria carta dei servizi presente sul sito web, la numerazione 0238582711 quale recapito per l'assistenza alla propria clientela (destinatari clienti finali e mittenti).

Di contro, con riferimento alla terza ipotesi di violazione contestata nell'ambito del procedimento sanzionatorio *de quo*, poiché la Società ha effettuato il pagamento del contributo dovuto, comprensivo di maggiorazione per il ritardato pagamento, nelle more della notifica dell'atto di contestazione, si può ritenere che la condotta violativa dell'articolo 11 della delibera n. 129/15/CONS sia venuta meno, tenuto conto che il pagamento tardivo del contributo non costituisce fattispecie sanzionabile se non in termini di maggiorazione dell'importo dovuto e che, pertanto, il relativo capo d'imputazione va archiviato.

Alla luce delle sopra esposte considerazioni, dunque, restano sussistenti le prime due violazioni della disciplina di settore contestate alla Società, così come rilevate nel corso delle operazioni di verifica ispettiva, risultando pertanto confermato che, con riferimento all'attività postale svolta, Paack Logistics Italia è incorsa nelle seguenti infrazioni:

a) per circa due anni ha svolto l'attività di fornitore di servizi postali senza dotarsi della carta dei servizi ai sensi dell'articolo 2 dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, come espressamente dichiarato dai rappresentanti della Società in sede di ispezione;

b) tuttora non risulta dotata di un numero gratuito per l'assistenza clienti come previsto dalla Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi, ai sensi dell'articolo 8, dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, bensì di un numero geografico, peraltro indicato solo nel documento "Termini e condizioni" e non facilmente accessibile sul sito web dell'operatore, e solo di recente pubblicato anche nella carta dei servizi;

CONSIDERATO che l'inadempimento di cui alle predette lettere a) e b) rappresenta una violazione degli obblighi informativi a carico degli operatori postali dalla portata e dagli effetti diffusi e tale da rendere gravoso l'esercizio dei propri diritti da parte degli utenti, e che esso integra la violazione degli articoli 2 e 8 dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, condotta sanzionabile ai sensi dell'articolo 21, comma 7, del d.lgs. n. 261/1999, con la sanzione pecuniaria amministrativa da euro 5.000,00 (cinquemila/00) a euro 100.000,00 (centomila/00) per ciascuna violazione;

CONSIDERATO quanto segue ai fini della determinazione della sanzione ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 689/1981:

A) Gravità della violazione

L'indisponibilità della carta dei servizi costituisce una condotta lesiva dei diritti degli utenti in misura consistente e diffusa, tenuto conto sia del rilevante bacino di utenza interessato dai servizi della Società (con una media dichiarata di oltre 20 mila consegne giornaliere) sia della considerevole entità del danno cagionato al bene tutelato dalla norma. Tale condotta mina, invero, la libertà per gli utenti di effettuare scelte consapevoli, assicurata garantendo la disponibilità per il 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"), in tal modo ledendo il diritto degli utenti di accedere a informazioni comparabili, adeguate e aggiornate sulle condizioni giuridiche ed economiche delle offerte proposte e sulla qualità dei servizi offerti.

Tale comportamento non appare, per contro, essere suscettibile, quanto alla potenzialità lesiva del bene tutelato, di produrre particolari effetti con riferimento alla concorrenzialità del mercato, ponendosi, per un verso, come un possibile elemento di svantaggio competitivo rispetto agli altri operatori presenti nel mercato di riferimento che invece hanno pubblicato le previste relazioni; né è una tipologia di condotta necessariamente mirata a procurare alla Società vantaggi economici, atteso che la mancata pubblicazione delle informazioni in esame potrebbe, al contrario, anche disincentivare gli utenti che consultano il sito *web* e che, a differenza di altri siti di operatori concorrenti, non trovano agevolmente le informazioni necessarie a compiere scelte contrattuali consapevoli.

La violazione in questione, infine, può ritenersi di durata limitata, atteso che essa si attesta su di un biennio (2023-2024) e che è cessata a seguito dell'attività ispettiva che ne ha evidenziato l'esistenza, con la pubblicazione della carta dei servizi in data 31 agosto 2024.

Quanto all'assenza di un numero telefonico gratuito di assistenza clienti, si tratta di una distinta violazione che, anche in considerazione della difficoltosa reperibilità sul sito dell'operatore del numero geografico, nel caso specie va valutata come grave sulla scorta delle seguenti osservazioni.

Sebbene sia possibile per la clientela che necessita di informazioni sul servizio o di contattare l'operatore chiamare un numero geografico del distretto di Milano (02) -che, alla luce dell'attuale contesto del mercato delle comunicazioni, caratterizzato da tariffe *flat*, risulta economicamente accessibile – cionondimeno la condotta accertata presenta le seguenti caratteristiche che ne evidenziano la gravità: i) anche in ragione del numero quotidiano di spedizioni, che si attesta intorno alle ventimila, ha effetti su di un numero rilevante di utenti; ii) ha una durata continuativa; iii) una estensione territoriale nazionale, avendo la Società centri e hub di distribuzione in diverse regioni italiane.

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

A seguito della verifica ispettiva, la Società ha provveduto a pubblicare la carta dei servizi e a effettuare il pagamento del contributo al Ministero delle Imprese e del Made in Italy. Non risulta, invece, ancora attivo il numero gratuito di assistenza alla clientela.

C) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, la Società in precedenza non risulta essere stata destinataria di provvedimenti sanzionatori da parte di questa Autorità. La Società appare dotata di una struttura, anche in termini di personale e di organizzazione interna di controllo, idonea a poter garantire il pieno rispetto del quadro normativo e regolamentare vigente.

D) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che la sanzione pecuniaria, nella misura fissata nel presente atto, sia proporzionata e sufficientemente afflittiva in relazione ricavi generati per servizi del settore postale dalla Società e relativi al periodo d'imposta 2023, pari a euro xxxxxxxxxxxxx.

RITENUTO, in relazione alle due violazioni accertate, per ciascuna delle quali è prevista, al termine del procedimento, ai sensi dell'art. 21, comma 7, del d.lgs. n. 261/1999, l'irrogazione di una sanzione pecuniaria amministrativa da euro 5.000,00 (cinquemila/00) a euro 100.000,00 (centomila/00), di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa nella misura complessiva di euro 115.000,00 (centoquindicimila/00), ritenendola proporzionata e adeguata rispetto alle condizioni economiche dell'agente e alle caratteristiche delle violazioni compiute, in conformità agli ordinari criteri di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981 e alle Linee guida di cui alla delibera n. 265/15/CONS;

UDITA la relazione del Commissario Laura Aria, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

l'archiviazione per insussistenza della violazione dell'articolo 11, comma 1, lettera c), dell'allegato A alla delibera n. 129/15/CONS (ora articolo 9, comma 1, lettera d) dell'allegato A alla delibera n. 388/24/CONS)

ACCERTA

la violazione da parte della società Paack Logistics Italia s.r.l. (P.I. xxxxxxxxxxx), con sede legale in xxxxxxxxxxxx n. xx – 20135 Milano (MI), delle seguenti disposizioni:

- articolo 2 dell'allegato A della delibera n. 413/14/CONS;
- articolo 8 dell'allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;

ORDINA

alla Società Paack Logistics Italia s.r.l. di pagare quale sanzione amministrativa pecuniaria per le violazioni accertate la somma di euro 115.000,00 (centoquindicimila/00), al netto di ogni altro onere accessorio eventualmente dovuto, precisamente:

a) euro 35.000,00 (trentacinquemila/00) per la violazione dell'articolo 2 dell'Allegato A della delibera n. 413/14/CONS;
b) euro 80.000,00 (ottantamila/00) per la violazione dell'articolo 8 dell'Allegato A della delibera n. 413/14/CONS;

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 IT54O0100003245348010237900, evidenziando nella causale "*Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 87/25/CONS*", 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;

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla comunicazione dello stesso.

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. 87/25/CONS*".

La Società 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 *internet* dell'Autorità.

Roma, 8 aprile 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Laura Aria

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