

DELIBERA N. 143/25/CONS

**ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELL'OPERATORE
EUROPOSTE CAVA DI BASILE LUIGI 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) E DEL REGOLAMENTO SUI TITOLI
ABILITATIVI (DELIBERA N. 129/15/CONS)**

(CONT. N. 1/25/DSP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 27 maggio 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. 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 "*inviavano 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. 129/15/CONS, dell'11 marzo 2015, recante "*Approvazione del regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*" applicabile *ratione temporis*, e, in particolare, l'art. 6, comma 2, lett. b) dell'Allegato A, a norma del quale i soggetti titolari di licenza individuale sono tenuti a "*predisporre e pubblicare la carta dei servizi in conformità alla Direttiva generale e ai successivi provvedimenti adottati in materia*";

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. 388/24/CONS, del 9 ottobre 2024, recante "*Nuovo regolamento in materia di titoli abilitativi per l'offerta al pubblico di servizi postali*";

VISTO l'atto di contestazione n. 1/25/DSP, del 16 gennaio 2025, notificato in pari data all'operatore Europoste Cava di Basile Luigi;

VISTA la memoria difensiva trasmessa dall'operatore Europoste Cava di Basile Luigi, acquisita in data 6 febbraio 2025 con prot. n. 31848;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Fatto e contestazione

In sede di gestione di una segnalazione di presunte irregolarità pervenuta da altro operatore di servizi postali si avviavano per il tramite della Guardia di Finanza - Nucleo Speciale Beni e Servizi - accertamenti ispettivi nei confronti dell'operatore Europoste Cava di Basile Luigi 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. 129/15/CONS in materia di titoli abilitativi, applicabile *ratione temporis*. All'esito di tali accertamenti, è risultato che l'operatore Europoste Cava di Basile Luigi ha svolto attività di fornitore di servizi postali, così come definiti dall'art. 1, comma 1, lett. g), del Regolamento sui titoli abilitativi (delibera n. 129/15/CONS) a servizio dell'utenza:

- a) senza rendere disponibile, presso i propri locali commerciali, la Carta dei servizi postali;
- b) senza disporre di un proprio sito *Internet*.

Ritenuto che la condotta omissiva di cui sopra rappresentasse un'autonoma violazione degli obblighi informativi in uno agli obblighi di tutela e assistenza nei confronti della clientela, nell'atto di contestazione n. 1/25/DSP, del 16 gennaio 2025, notificato in pari data, è stata contestata all'Impresa la violazione del combinato disposto delle previsioni di cui:

- a) all'art. 2, comma 4, lett. a), dell'Allegato A, alla delibera n. 413/14/CONS;
- b) all'art. 6, comma 2, lett. b), dell'Allegato A, alla delibera n. 129/15/CONS, applicabile *ratione temporis* (ora art. 9, comma 2, lett. a) del nuovo Regolamento, 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 Europoste Cava di Basile Luigi

L'operatore Europoste Cava di Basile Luigi nella memoria difensiva ha precisato che «...svolge l'attività di fornitore di servizi postali con licenza individuale n. 3426/2017, regolarmente rinnovata secondo le previsioni normative di riferimento...».

Inoltre, ha dichiarato che «...nell'esercizio dell'attività postale vengono rispettati gli standard di qualità dei servizi offerti, precisando al riguardo che, nell'anno 2024, è stata registrata l'assenza di reclami da parte degli utenti...».

L'operatore ha fatto presente «di essersi, tempestivamente, attivata [invero dopo l'ispezione n.d.r.] per eliminare le conseguenze del presunto e contestato illecito. In particolare:

- *il 7 ottobre 2024 ha provveduto a trasmettere agli organi ispettivi la propria carta dei servizi postali specificando che la stessa, custodita tra i documenti commerciali, veniva rinvenuta solo successivamente al controllo in quanto l'ufficio era in fase di allestimento;*
- *ha predisposto il sito web il cui link (<https://www.europostecava.it/>) 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 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 pubblicato, altresì, le informazioni relative al numero dei reclami gestiti nel 2024».*

L'operatore poi ha dichiarato *«di non essere mai stata sanzionata dall'Autorità (...) e di avere alle proprie dipendenze 12 addetti come risulta dalle informazioni contenute nel Registro delle Imprese».*

Ha sottolineato, poi, che *«le proprie condizioni economiche giustificano addirittura una deroga all'applicazione del minimo edittale evidenziando l'utile conseguito nel 2022 e nel 2023, pari rispettivamente a 21.559 euro e 22.945 euro, come certificato dalle dichiarazioni dei redditi relativi ai predetti anni (...) e 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 ragione di tutto quanto sopra esposto, l'operatore Europoste Cava di Basile Luigi ha chiesto *«l'archiviazione dell'atto di contestazione n. 1/25/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 contesto economico che, durante il 2024, ha prodotto una contrazione degli utili».*

3. Valutazioni dell'Autorità

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

Con riferimento all'indisponibilità, presso i propri locali commerciali, 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. 129/15/CONS prescrive, all'art. 6, comma 2, lett. b), che i soggetti titolari di licenza individuale sono tenuti al rispetto del seguente obbligo di tutela dell'utente: *«predisporre e pubblicare la carta dei servizi in conformità alla Direttiva generale e ai successivi provvedimenti adottati in materia».*

Tali precetti regolamentari sono stati ulteriormente ribaditi, da ultimo, all'art. 9 (rubricato *“Obblighi derivanti dal possesso del titolo abilitativo”*), comma 2, lett. b) e c). della successiva delibera n. 388/24/CONS, che ha abrogato la richiamata delibera n. 129/15/CONS.

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” [sottolineatura aggiunta].*

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*».

RILEVATA, all'atto dell'ispezione effettuata in data 4 ottobre 2024, l'assenza presso i locali commerciali dell'operatore Europoste Cava di Basile Luigi della Carta dei servizi postali (fatta pervenire solo successivamente, in data 07/10/2024) nonché la mancata pubblicazione della stessa non avendo adottato un proprio sito *Internet* inerente ai servizi offerti;

RITENUTO che tali fattispecie integrino 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. 6, comma 2, lett. b), dell'Allegato A alla delibera n. 129/15/CONS, applicabile *ratione temporis* (ora art. 9, comma 2, lett. a) del nuovo Regolamento, Allegato A alla delibera n. 388/24/CONS), e sono, pertanto, sanzionabili 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 del minimo edittale pari a euro 5.000,00 (cinquemila/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

A tal proposito, si rileva quanto segue sulla condotta posta in essere dall'operatore Europoste Cava di Basile Luigi:

- la mancata disponibilità presso i locali commerciali della Carta dei servizi, nonché l'omessa pubblicazione della medesima sul proprio sito *Internet*, ha leso 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;
- non appare essere suscettibile, quanto alla potenzialità lesiva del bene tutelato, di produrre particolari effetti con riferimento alla concorrenzialità del mercato, ponendosi, per un certo verso, come un possibile elemento di svantaggio competitivo rispetto agli altri operatori presenti nel mercato di riferimento che, invece, rendono disponibile presso i propri locali commerciali e pubblicano sul sito *web* la prevista Carta dei servizi;

- non è una tipologia di condotta necessariamente mirata a procurare all'operatore vantaggi economici, atteso che la mancata disponibilità e pubblicazione delle informazioni in esame potrebbe, al contrario, anche disincentivare gli utenti che consultano la Carta dei servizi, anche attraverso 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 condotta impatta su offerte di servizi postali commercializzati dall'operatore anche per conto di altre società primarie a livello locale.

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

L'operatore, dopo l'avvio del procedimento sanzionatorio, al fine di eliminare o attenuare le conseguenze della violazione contestata, ha provveduto a trasmettere agli organi ispettivi, il 7 ottobre 2024, la propria Carta dei servizi postali e ha, altresì, predisposto il sito *web* il cui link (<https://www.europostecava.it/>) 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);

C. Personalità dell'agente

L'operatore Europoste Cava di Basile Luigi è costituita in forma di ditta individuale e rappresenta un operatore postale dotato di una struttura, non di primario rilievo, di dimensioni anche fisiche ridotte. A tal proposito, occorre tener conto che la Società non è mai stata sanzionata per violazioni della normativa di settore.

D. Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche dell'operatore, si ritiene che la ditta rappresenti una forma imprenditoriale caratterizzata da un numero di dipendenti esiguo (n.12), con un fatturato realizzato nell'anno 2023 pari a euro 369.072,00 e con un utile dichiarato pari a euro 21.559,00, elementi tali da giustificare congrua e proporzionata l'applicazione della sanzione nella misura del minimo edittale;

UDITA la relazione della Commissaria Elisa Giomi, relatrice ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

ACCERTA

che l'operatore Europoste Cava di Basile Luigi (C.F. BSLLGU80E27F912R e P. IVA 05150520657), con sede legale in Cava de' Tirreni (SA) Via V. Montefusco n. 13/15, 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. 6, comma 2, lett. b) dell'Allegato A alla delibera n. 129/15/CONS, applicabile *ratione temporis* (ora art. 9, comma 2, lett. a) del nuovo Regolamento, 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 ditta di pagare quale sanzione amministrativa pecuniaria la somma di euro 5.000,00 (cinquemila/00), ai sensi dell'art. 21, comma 6, del decreto legislativo n. 261/1999.

DIFFIDA

ai sensi dell'art. 21, comma 7-ter, del decreto legislativo n. 261/1999 l'operatore medesimo dal persistere nella condotta sanzionata e a uniformarsi alla normativa vigente entro 15 giorni dalla notifica della presente;

INGIUNGE

alla ditta Europoste Cava di Basile Luigi 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 5.000,00 (cinquemila/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. 143/25/CONS*", ovvero, in alternativa, indicando la medesima causale, utilizzando il codice IBAN: IT5400100003245348010237900 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. 143/25/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, 27 maggio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

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