



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 43/25/CONS

ORDINANZA INGIUNZIONE NEI CONFRONTI DELL'OPERATORE INVIA 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 DELIBERA N. 413/14/CONS E DEGLI OBBLIGHI IN MATERIA DI IDENTIFICAZIONE POSTALE SUGLI INVII (D.M. 26/10/2009 E DELIBERA N. 129/15/CONS) (CONT. N. 14/24/DSP)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione di Consiglio del 18 febbraio 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 del Ministero per lo Sviluppo Economico del 26 ottobre 2009 recante *“Disposizioni in ordine all'identificazione dell'operatore postale sugli invii e la relativa modulistica”* e, in particolare, l'art. 1, a norma del quale *“1. Gli operatori postali titolari di licenza individuale e di autorizzazione generale sono tenuti ad indicare, con decorrenza 1° gennaio 2010, la denominazione della ditta responsabile del servizio postale su ogni invio e sulla relativa modulistica, nonché le eventuali categorie di prodotto o servizio reso”*;

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 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. 515/24/CONS del 18 dicembre 2024;

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*:

- dell’art. 7, comma 1, a norma del quale «*[i] fornitori di servizi postali assicurano agli utenti il diritto di presentare per via telematica (posta elettronica o formulario online) o per iscritto, senza oneri aggiuntivi, reclami, segnalazioni e istanze per le procedure di conciliazione, assicurando nel contempo la possibilità di presentare reclami e segnalazioni anche per telefono, via fax, per evidenziare inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti*»;
- art. 7, comma 2, a norma del quale «*[s]ul sito web, nonché nei locali dei fornitori di servizi postali o dei soggetti di cui si avvalgono sono pubblicate le modalità per poter presentare ai medesimi fornitori reclami, segnalazioni, istanze per le procedure di conciliazione, con l’indirizzo della sede presso cui indirizzarli, nonché il numero telefonico, di fax e l’indirizzo di posta elettronica*»;
- dell’art. 8, comma 1, a norma 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*»;

- dell'art. 8, comma 3, lett. e), a norma del quale i fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono: *«i riferimenti dei servizi gratuiti di assistenza clienti»;*
- dell'art. 8, comma 3, lett. f), a norma del quale a norma del quale i fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web, presso tutti i locali propri e dei soggetti di cui si avvalgono: *«il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale e il formulario per la eventuale domanda di conciliazione, nonché il formulario per la risoluzione delle controversie approvato con delibera n.184/13/CONS»;*
- dell'art. 8, comma 5, a norma del quale *«[l]a comunicazione pubblicitaria può rinviare a servizi di assistenza clienti che comunichino all'utente, a titolo gratuito, tutte le informazioni sul servizio nelle modalità da quest'ultimo richieste»;*

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 sostituita 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”* e, in particolare, le seguenti disposizioni dell'Allegato A:

- art. 6, comma 2, lett. a), a norma del quale i soggetti titolari di licenza individuale sono tenuti al rispetto dei seguenti obblighi a tutela dell'utente: *«esporre in tutte le sedi proprie i segni distintivi (marchio, logo) utilizzati nel fornire il servizio»;*
- art. 6, comma 2, lett. b), 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. 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 nota del 21 ottobre 2024, di cui al prot. Agcom n. 276246, dell'Ufficio CORECOM e coordinamento ispettivo del Segretariato Generale concernente gli esiti dell'attività ispettiva compiuta in data 08/08/2024 nei confronti della società Invia s.r.l. (di seguito, la Società) dalla Guardia di Finanza di Milano - 1° Nucleo Operativo Metropolitano - subdelegato dal Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di Finanza stessa;

VISTO l'atto di contestazione n. 14/24/DSP, del 7 novembre 2024, notificato alla società Invia s.r.l. in pari data;

VISTA la memoria difensiva all'atto di contestazione n. 14/24/DSP depositata dalla società Invia s.r.l. in data 9 dicembre 2024 al prot. Agcom n. 322201;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Fatto e contestazione

In sede di gestione di una istanza di definizione di controversia avanzata ex delibera n. 184/13/CONS, l'utente, interessando formalmente l'Autorità, lamentava, in atti, problematiche occorse in capo alla consegna di una spedizione dell'operatore postale Invia s.r.l. (in dettaglio: raccomandata n. 1353581) e, in particolare, corroborando la propria posizione con supporto documentale, segnalava che: i) la busta dell'invio non riportava né il logo della Società di spedizione, né il numero corrispondente della raccomandata, ii) sul sito Internet della società Invia s.r.l. non risultava disponibile la Carta dei Servizi, iii) le modalità di gestione del reclamo avanzato presso l'operatore postale non sarebbero risultate adeguatamente poste in essere.

A seguito, quindi, di attività ispettiva finalizzata ad accertare le modalità di gestione dei reclami, anche in ottemperanza alle disposizioni di cui alla delibera n. 413/14/CONS sulle cd. Carte dei servizi postali assieme a quanto disposto dalla delibera n. 129/15/CONS in materia di titoli abilitativi, applicabile *ratione temporis*, è risultato che nella Carta dei servizi della società Invia s.r.l., titolare di licenza individuale n. 2011/1310 e di autorizzazione generale n. 2010/2232 per l'offerta al pubblico di servizi postali, non erano disponibili nei confronti degli utenti particolari, rilevanti informazioni previste dalla Direttiva di cui all'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS.

Precisamente, all'esito degli accertamenti ispettivi effettuati dalla Guardia di Finanza, emergeva che:

- a) nella Carta dei servizi mancavano le informazioni dovute, tra le quali quelle più significative: non era riportato alcun canale di contatto telefonico gratuito (numero verde) e numero di fax da rendere disponibili a supporto delle esigenze di assistenza dell'utenza;
- b) non erano resi disponibili presso i propri locali commerciali, né sul proprio sito *Internet*, i formulari contemplati dalla delibera n.184/13/CONS per la presentazione: i) dei reclami per i disservizi postali, ii) per le domande di conciliazione, iii) il Formulario CP Agcom per la risoluzione delle controversie. Tale carenza trovava conferma anche nella Carta dei servizi postali dell'operatore acquisita in sede ispettiva, laddove, peraltro, non erano presenti i *link* alle pagine del sito *web* da cui poter scaricare tutta la modulistica in parola indispensabile all'utente per poter avere compiuto accesso alle procedure di assistenza in caso di disservizi;
- c) per quanto attiene alla richiesta di riferire in merito alla denominazione della ditta responsabile del servizio postale su ogni invio e sulla relativa modulistica, l'operatore in sede ispettiva si limitava a dichiarare che *«sulla distinta del cliente viene apposto il ns timbro, con la ns licenza e data del ritiro. Sulle ns buste raccomandate viene apposto un QR code ai fini della sola consegna, mente su quelle dei partner, vi sono i riferimenti apposti a monte dagli stessi o mittenti della corrispondenza/tracciatura/consegna»*, senza tuttavia nulla specificare, né in sede ispettiva e nemmeno in seguito, in merito alla busta oggetto della segnalazione e anzi

confermando di fatto il contrario di quanto ivi dichiarato, mediante ostensione, in sede di presentazione di memoria difensiva, di altra busta priva dei dovuti riferimenti.

Relativamente al capo sub c), quindi, dal reclamo nonché dalla documentazione facente parte della memoria difensiva depositata dalla Società in data 9 dicembre 2024 al prot. Agcom di cui al n. 322201 è emerso che Invia s.r.l. ha utilizzato buste degli invii senza alcun logo o contrassegno identificativo, ovvero alcuna denominazione utile al fine di individuare compiutamente il fornitore del servizio postale, né tanto meno la categoria del prodotto o servizio reso.

In considerazione di tutto ciò, nell'atto di contestazione n. 14/24/DSP, del 7 novembre 2024, notificato in pari data, sono state contestate alla Società le tre seguenti violazioni:

- art. 7, comma 1, art. 8, comma 1, art. 8, comma 3, lett. e) e art. 8, comma 5, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS per la condotta omissiva di cui al punto sub a) ovvero assenza nella carta dei servizi di ogni riferimento in merito al canale di contatto gratuito (numero verde telefonico e numero di fax);
- art. 8, comma 3, lett. f) dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS in quanto non erano resi disponibili, né sul proprio sito *Internet*, né presso i propri locali commerciali, i formulari per la gestione dei reclami per disservizi postali ex delibera n.184/13/CONS, per la violazione di cui al punto sub b);
- combinato disposto delle previsioni di cui all'art. 1 del decreto del Ministero per lo Sviluppo economico del 26 ottobre 2009 e all'art. 6, comma 2, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 129/15/CONS, applicabile *ratione temporis* (ora art. 9, comma 2, lett. a) del nuovo Regolamento, allegato alla delibera n. 388/24/CONS), per la condotta inerente alle buste degli invii che non recano la denominazione della ditta responsabile del servizio postale su ogni invio e sulla relativa modulistica, nonché le eventuali categorie di prodotto o servizio reso, di cui al punto sub c).

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

La Società attraverso la propria memoria difensiva all'atto di contestazione n. 14/24/DSP, memoria depositata in data 9 dicembre 2024 al prot. Agcom di cui al n. 322201, rappresenta quanto segue per quanto attiene agli addebiti contestati.

Inizialmente precisa che *«opera come fornitore di servizi postali rivolgendosi ad una platea selezionata di utenti costituita dai soli soggetti economici, escludendo qualsiasi attività di consegna per conto di consumatori o soggetti privati».*

Inoltre, dichiara che *«[s]volgendo la sua attività esclusivamente verso questa tipologia di utenti e non rivolgendosi al pubblico, la scrivente società Invia s.r.l. offre i propri servizi esclusivamente mediante trattativa privata che svolge direttamente con i legali rappresentanti dei soggetti economici che decidono di avvalersi dei suoi servizi per la consegna della propria corrispondenza destinata a persone con recapito entro i confini del territorio del Comune di Milano. Invia quindi, non rivolgendosi ad un pubblico esteso di potenziali utenti ed operando solo con un ristretto numero di committenti individuati con trattativa privata, non ha alcun contatto diretto con i destinatari dei messaggi, né riceve incarichi di consegna di corrispondenza da parte di consumatori o soggetti privati»* e che *“Gli utenti che si avvalgono in via diretta dei nostri servizi di consegna sono esclusivamente*

Amministratori di condominio, studi professionali o società commerciali operanti nel territorio del Comune di Milano».

La Società precisa che *«anche, in relazione alla necessità di pubblicare la carta dei servizi presso i nostri locali, che la nostra società ha sede, peraltro solo operativa, in via Gianicolo, 20 Milano. Tale sede, tenuto conto della tipologia di utenti che si avvalgono dei nostri servizi, non ha insegne visibili su strada, né dispone di sportelli o vetrine, non è aperta al pubblico. Prevalentemente i contatti commerciali con i nostri utenti sono gestiti previo appuntamento (presso le loro sedi)»* e che *“Tutti i riferimenti inerenti alla nostra società e gli obblighi inerenti alla pubblicazione della Carta dei servizi vengono quindi gestiti in funzione del fatto che la società opera sulla base di trattativa privata con i propri utenti».*

Con riferimento al sito Internet (consultabile tramite il link www.inviaspa.com) la Società precisa che *«il sito, è stato oggetto di aggiornamenti e revisioni nel periodo compreso tra luglio e agosto 2024, rinnovando la veste grafica e i contenuti»* e che *«[n]ella pagina “Servizi”, è consultabile e scaricabile la carta dei servizi che è in ogni momento consultabile».*

Conclude, quindi, precisando che *«alla luce delle considerazioni qui esposte e della documentazione qui prodotta, chiediamo a codesta Autorità di considerare la fondatezza della Contestazione in ragione della tipologia di attività svolta e di utenza cui sono rivolti i servizi di Invia s.r.l.».*

In ragione di tutto quanto sopra esposto, la società Invia s.r.l. infine richiede l'archiviazione delle contestazioni formulate.

3. Valutazioni dell'Autorità

Le argomentazioni della Società non sono suscettibili di accoglimento per quanto nel seguito motivato.

In primo luogo, si rappresenta che l'Allegato A alla delibera n. 129/15/CONS, prescrive in capo all'art. 6, comma 2, lett. a) et lett. b) che *«i soggetti titolari di licenza individuale sono tenuti al rispetto dei seguenti obblighi a tutela dell'utente:*

- a) esporre in tutte le sedi proprie i segni distintivi (marchio, logo) utilizzati nel fornire il servizio;*
- b) predisporre e pubblicare la carta dei servizi in conformità alla Direttiva generale e ai successivi provvedimenti adottati in materia».*

Le medesime disposizioni sono prescritte anche per i titolari di autorizzazione generale e sono espressamente richiamate al successivo art. 11, comma 2, lett. a) et lett. b), citata delibera.

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

Le disposizioni regolamentari vigenti, quindi, prescrivono che l'acquisizione dei titoli abilitativi per svolgere l'attività postale impone il corretto integrale adempimento degli obblighi inerenti alla: i) esposizione dei segni distintivi utilizzati nel fornire il servizio, ii) alla predisposizione e pubblicazione della carta dei servizi in conformità alla Direttiva

generale e ai successivi provvedimenti adottati in materia, iii) nonché al più generale impegno di “rispettare l'intera normativa (primaria e regolamentare) di settore”.

Per quanto attiene poi alle considerazioni espresse dalla Società la quale evidenzia, come esimente, che «*opera come fornitore di servizi postali rivolgendosi ad una platea selezionata di utenti costituita dai soli soggetti economici*» (persone giuridiche che utilizzano i servizi postali in qualità di mittenti), si puntualizza che l'Allegato A alla delibera n. 184/13/CONS (che disciplina i reclami nel settore postale) chiaramente prescrive, in capo all'art. 1, comma 1, lett. g), che ai fini del presente regolamento si intende per: «*“utente”, qualunque persona fisica o giuridica che usufruisce di un servizio postale in qualità di mittente o destinatario*».

Tale significativo concetto appare ulteriormente ribadito, laddove ve ne fosse bisogno, anche nell'Allegato A alla delibera n. 129/15/CONS il quale prescrive, all'art. 1, comma 1, lett. q), che ai fini del regolamento si intendono per: «*“utenti”: le persone fisiche o giuridiche, ivi compresi i consumatori, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi postali in qualità di mittente o destinatario*» (precetto parimenti ribadito dall'art. 1, comma 1, lett. l) del richiamato Allegato A al nuovo Regolamento in materia di titoli abilitativi).

Inoltre, vi è anche conferma che giunge dall'orientamento consolidato della giurisprudenza amministrativa secondo cui l'utente, nel settore postale, è da intendersi tanto il mittente quanto il destinatario. Al riguardo, si veda per tutte la decisione del Consiglio di Stato n. 7980/2022 che ha significativamente evidenziato, in più punti, che il servizio postale viene effettuato in favore di utenti intesi anche quali utenti destinatari e non solo quali clienti mittenti («*gli specifici doveri informativi che si impongono agli operatori postali ai sensi della delibera n. 413 del 2014, mirano a tutelare l'intera e onnicomprensiva categoria degli “utenti”, senza distinzione tra consumatori e aziende o tipologia di servizio*»).

Se ne desume, quindi, che la Società incorre, in effetti, nell'erronea valutazione di limitare, circoscrivere le sussistenti tutele regolamentari di settore alla sola figura del mittente postale (come evidenzia nella sua memoria difensiva: «*soggetti economici e professionali*») laddove le stesse disposizioni normative considerano utenti anche i destinatari che, nel caso di specie, sono gli utenti finali (i soggetti privati, persone fisiche); categoria particolarmente vulnerabile - in quanto non tutelata da una articolazione societaria come i soggetti giuridici - all'interno dei complessi processi di recapito finalizzati alla tutela della corrispondenza.

Per ciò che concerne l'eccezione relativa «*all'assenza dei contatti per i servizi di assistenza clienti*», è di tutta evidenza la circostanza che nella “*Carta dei servizi*” della società Invia s.r.l. siano assenti entrambe le informazioni prescritte come obbligatorie dal citato art. 7, comma 1, art. 8, comma 1, art. 8, comma 3, lett. e) e art. 8, comma 5: cioè, sia un numero telefonico gratuito (cd. numero verde) ed un numero di fax per gestire l'assistenza dei clienti, non potendosi considerare “*equiparabile*”, come appare in calce alla Carta dei servizi della Società - al netto della sua irrilevanza - l'utilizzo del proprio numero di telefono geografico (non gratuito, quindi) e la propria e-mail per essere ricontattati gratuitamente e in breve tempo.

Non è opinabile, infatti, che la Società, in concreto, offra i propri servizi ad una clientela assolutamente eterogenea (mittente e destinatario). Ciò determina che anche una tipologia di utenza poco esperta sotto il profilo tecnologico (non abituata alle pratiche dell'*e-commerce* e, più in generale, alle ordinarie tecniche di comunicazione telematica), debba

essere messa in grado di fruire di un più semplice servizio gratuito di assistenza clienti telefonico e fax, agevolmente accessibile, anche se non particolarmente evoluto sotto il profilo tecnologico, senza tenere conto, poi, che il canale telefonico, per determinate tipologie di utenti, potrebbe essere l'unico concretamente disponibile.

Tra l'altro, si rappresenta che nelle motivazioni della delibera n. 413/14/CONS, con riferimento all'assistenza gratuita, si legge che *«[a]ttraverso il servizio di assistenza si garantisce il fondamentale diritto degli utenti ad avere informazioni sui servizi e sulle tutele per essi previste: è evidente allora che l'accesso a questo servizio debba essere garantito nel modo più ampio, consentendo all'utente di utilizzare modalità sia telematiche che telefoniche»*. Del resto, richiamando nuovamente le disposizioni della direttiva del 27 gennaio 1994, è puntualizzato che *«la piena informazione degli utenti» deve essere assicurata nel modo più ampio non solo nei contenuti ma anche attraverso «l'attivazione di linee di comunicazioni telefoniche e telematiche»*.

Segnatamente, i canali previsti dalla Direttiva generale per fornire l'assistenza ai clienti sono due: quello telefonico e quello telematico, non alternativi tra loro. Come dispone, infatti, l'art. 8, comma 1, della Direttiva generale: *«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 e-mail di assistenza clienti sono indicati nel sito web del fornitore, nella carta dei servizi, nonché nei contratti e nella documentazione di fatturazione, laddove previste»*.

Del resto, la gratuità del servizio di assistenza clienti, anche telefonico, risponde a principi di carattere generale applicabili ai servizi di pubblica utilità e ai servizi di preminente interesse generale come, appunto, risulta essere il servizio postale (art. 1, comma 1, d.lgs. n. 261/1999).

Non sembra, dunque, in alcun modo, che l'assistenza telematica – in questo caso via mail - possa ritenersi fungibile a quella telefonica, considerando anche che esiste una categoria di utenti non digitali (es. soggetti di età avanzata, diversamente abili, ecc.), che può ricorrere, in concreto, solo all'assistenza telefonica. Si evidenzia, inoltre, che non solo gli utenti privi di una connessione *Internet*, ma anche quelli con una connessione *Internet* possono, anzi devono, se lo preferiscono, poter ricorrere in ogni momento alla più immediata assistenza telefonica gratuita.

Per quanto attiene, poi, all'evidenza che non era resa disponibile in ogni momento, né presso i propri locali commerciali né sul proprio sito *Internet*, la documentazione ex delibera n.184/13/CONS (i vari formulari per la gestione dei reclami per disservizi postali) nonché nella Carta dei servizi postali, che appare anch'essa priva degli appositi *link* alle pagine del sito *web* da cui poter scaricare la modulistica in parola, si ritiene che tale situazione rappresenti un grave *vulnus* allo strumento primario che consente, in ogni momento, di assicurare che non vi sia alcuna soluzione di continuità nelle condizioni di assistenza di cui deve sempre giovare l'utente (si ribadisce, comunque, sia esso mittente o destinatario), soprattutto nella denegata ipotesi in cui si possa verificare, in qualunque forma, una problematica a carico della propria spedizione postale che necessita di essere gestita

attraverso la piena disponibilità, oltre che attraverso i canali di contatto, *in primis* avvalendosi della prescritta modulistica.

Infine, per ciò che concerne la condotta omissiva inerente agli invii le cui buste non recano la denominazione della ditta responsabile del servizio postale, nonché le eventuali categorie di prodotto o servizio reso, come accertato in atti (e lamentato dall'utente, ma anche come emerge documentalmente nella memoria difensiva della Società stessa) si evidenzia che nella richiamata produzione difensiva presentata dalla società Invia s.r.l la problematica contestata delle buste degli invii che non recano la denominazione della ditta responsabile del servizio postale su ogni invio, nonché le eventuali categorie di prodotto o servizio reso, non è stata espressamente trattata dalla parte (si fa riferimento limitatamente a come risultano contrassegnate le distinte di affido del materiale postale senza entrare specificatamente nel merito della identificabilità delle buste degli invii). Di contro, però, l'operatore fa pervenire nella propria memoria una serie di scansioni di buste di clienti, fra le quali ne produce, tuttavia, una, per l'appunto, che non reca alcun segno distintivo della Invia s.r.l. sopra di essa, allo stesso modo in cui è stata gestita la problematica denunciata dall'utente, che costituisce violazione dell'art. 1, comma 1, del decreto del Ministero per lo Sviluppo economico del 26 ottobre 2009, a mente del quale *«[g]li operatori postali titolari di licenza individuale e di autorizzazione generale sono tenuti ad indicare (..) la denominazione della ditta responsabile del servizio postale su ogni invio e sulla relativa modulistica, nonché le eventuali categorie di prodotto o servizio reso»*.

I successivi precetti regolamentari riferibili ai titoli abilitativi, introdotti prima dall'art. 6, comma 2, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 129/15/CONS e poi ribaditi dall'art. 9, comma 2, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 388/24/CONS, prescrivono poi che i soggetti titolari di licenza individuale e/o autorizzazione generale sono tenuti al rispetto degli obblighi a tutela dell'utente fra cui: *«esporre in tutte le sedi proprie i segni distintivi (marchio, logo) utilizzati nel fornire il servizio»*, anche in conformità alle disposizioni normative civilistiche.

Al riguardo, quindi, è di tutta evidenza che le disposizioni regolamentari chiaramente statuiscano l'obbligo di dare piena e compiuta evidenza dei propri segni distintivi (marchio, logo) in ogni ambito e percorso dell'attività postale svolta, incluso sulle buste degli invii e ciò al fine di garantire, a beneficio dell'utenza, le necessarie indicazioni che consentano di risalire immediatamente all'operatore che svolge lo specifico servizio postale.

Le disposizioni in parola hanno, pertanto, la finalità ultima di garantire agli utenti la necessaria trasparenza in merito al soggetto responsabile ed alle condizioni di offerta del servizio la cui mancanza rappresenta un rilevante ostacolo all'esercizio del diritto dell'utente di accedere, non ultimo, alle procedure di tutela soprattutto nei casi di sopraggiunte problematiche funzionali.

RITENUTO che l'assenza del recapito di assistenza telefonica clienti gratuito (numero verde) e di *fax* rappresenti una grave omissione degli obblighi informativi rivolti alla clientela poiché attraverso l'assistenza telefonica gratuita la clientela potrebbe ottenere informazioni che emergono solo in virtù della interlocuzione personale diretta e che devono, in ogni caso, risultare dalla Carta di servizi postali, oltre che dal sito *Internet* dell'Operatore. Ciò, anche in quanto l'assenza di un numero di contatto gratuito costituisce comunque un

ostacolo ed un aggravio, anche in termini economici, per la clientela che necessita di informazioni sul servizio, atteso che condiziona l'esercizio del diritto di ottenere informazioni sulle prestazioni offerte a un onere aggiuntivo e si pone, quindi, in violazione delle previsioni del combinato disposto dell'art. 7, comma 1, e dell'art. 8, commi 1, 3, lett. e), e 5, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, pertanto sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del d.lgs. n. 261/1999;

RITENUTO che la indisponibilità in ogni momento della documentazione per la gestione dei reclami *ex* delibera n. 184/13/CONS, indispensabili all'utente per poter avere compiuto accesso alle procedure di assistenza in caso di disservizi, rappresenti un'autonoma violazione degli obblighi di trasparenza, tutela ed assistenza della clientela. Ciò, in quanto il pieno rispetto di tale obbligo risulta essere strumento primario che consente, in ogni momento, di assicurare che non vi sia alcuna soluzione di continuità nelle condizioni di assistenza di cui deve sempre giovare l'utente, soprattutto nella denegata ipotesi in cui si possa verificare, in qualunque forma, una problematica a carico della propria spedizione postale (sia in veste di mittente che di destinatario) che necessita di essere gestita, *in primis*, attraverso la piena disponibilità della prescritta modulistica, e si pone, quindi, in violazione con le previsioni del disposto dell'art. 8, comma 3, lett. f) dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS, pertanto sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del d.lgs. n. 261/1999;

RITENUTO che la condotta omissiva inerente alle buste degli invii che non recano la denominazione della ditta responsabile del servizio postale su ogni invio e sulla relativa modulistica, nonché le eventuali categorie di prodotto o servizio reso - rappresenti un'autonoma violazione degli obblighi in materia di regolare svolgimento dei servizi e di scrupolosa e responsabile gestione della corrispondenza secondo criteri di tutela, garanzia e trasparenza, soprattutto verso la clientela. Ciò, in quanto l'ottemperanza all'obbligo di fornire ogni utile indicazione atta a garantire una chiara identificazione, su ogni singolo invio, dell'operatore responsabile del servizio postale è essenziale al fine di assicurare che detta prestazione si svolga nel rispetto del principio di massima trasparenza a garanzia del corretto sviluppo del mercato. Tutto ciò, soprattutto, al fine di salvaguardare l'interesse degli utenti (sia in veste di mittente che di destinatario), assicurando la regolarità dell'attività ed il rispetto dell'obbligo fondamentale degli operatori postali di recapitare la corrispondenza loro affidata. Inoltre, è bene sottolineare, in via tutt'altro che accessoria, che il rispetto di tale fondamentale obbligo, la tracciatura dei plichi e l'identificazione dell'operatore che cura la spedizione, risulta essere il solo strumento che consente di individuare l'operatore affidatario, nella denegata ipotesi di corrispondenza dispersa, avendo la possibilità di poter risalire all'operatore a cui poter restituire gli invii postali rinvenuti. Il tutto si pone, quindi, in violazione con il combinato disposto delle previsioni di cui:

- a) all'art. 1 del decreto del Ministero per lo Sviluppo economico del 26 ottobre 2009;
- b) all'art. 6, comma 2, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 129/15/CONS, applicabile *ratione temporis*,

integrando una condotta sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6, del d.lgs. n. 261/1999;

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

1) Gravità della violazione

Con riferimento alla gravità delle violazioni, si ritiene che l'assenza di un adeguato recapito telefonico gratuito di assistenza clienti (numero verde) e di fax che consenta all'utente di mettersi in contatto con l'operatore postale in caso di necessità, nonché l'indisponibilità di tutta la documentazione cartacea per la gestione dei reclami, costituisca una condotta gravemente lesiva per l'utenza, per quanto esposto *supra*, così come la spedizione di buste non contrassegnate dalla propria denominazione e, pertanto, non riconoscibili.

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

Con riferimento all'opera svolta dall'agente, si rileva che, nell'ambito del presente procedimento sanzionatorio, la Società non ha reso noto di aver intrapreso alcuna iniziativa specifica volta ad eliminare o attenuare le conseguenze della violazione contestata relativamente alle tre fattispecie contestate e questo, nel testimoniare ancora una volta il rappresentato senso di disattenzione nei confronti della tutela dell'utenza, costituisce circostanza rilevante rispetto alla consumazione della violazione.

3) Personalità dell'agente

Con riferimento alla personalità dell'agente, si rileva che la società Invia s.r.l. rappresenta un operatore postale di primario rilievo che si rivolge ad un settore di utenza di una provincia molto vasta e commercialmente attiva (Milano) anche in considerazione del fatto che opera, come ha avuto modo di riferire dettagliatamente, verso utenti di tipo diretto (propri clienti) ed utenti di tipo indiretto (altri operatori postali di rilevanza nazionale per i quali svolge attività in subfornitura). 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.

4) Condizioni economiche dell'agente

Con riferimento alle condizioni economiche della Società, si ritiene che, in considerazione dei ricavi e dell'utile pari ad euro 386.407,00 conseguito nell'esercizio finanziario 2023, esse siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto, considerando altresì che la Società non ha inteso obblare.

RITENUTO in relazione alle condotte violative accertate per la cui inosservanza è prevista, al termine del procedimento, ai sensi dell'art. 21, comma 6, del D.Lgs. n. 261/1999, 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, per ciascuna delle condotte violative accertate, nella misura di euro 15.000,00 (quindicimila/00), ritenendola proporzionata e adeguata rispetto alle qualità soggettive dell'agente, alla gravità della condotta, alle caratteristiche delle violazioni compiute, in conformità agli ordinari criteri di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981;

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

ORDINA

Alla Società Invia s.r.l. (C.F./PARTITA IVA 04338800966), con sede legale in Milano (MI) via Gianicolo, 20, di pagare quale sanzione amministrativa pecuniaria la somma di euro 45.000,00 (quarantacinquemila/00), al netto di ogni altro onere accessorio eventualmente dovuto, precisamente:

- a) euro 15.000,00 (quindicimila/00) in relazione alla violazione dell'art. 7, comma 1, dell'art. 8, commi 1, 3, lett. e) e 5, dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;
- b) euro 15.000,00 (quindicimila/00) in relazione alla violazione dell'art. 8, comma 3, lett. f), dell'Allegato A alla delibera n. 413/14/CONS;
- c) euro 15.000,00 (quindicimila /00) in relazione alla violazione dell'articolo 1 del decreto del Ministero per lo Sviluppo Economico del 26 ottobre 2009 in combinato disposto con l'articolo 6, comma 2, lett. a) dell'Allegato A alla delibera n. 129/15/CONS, anche nel testo novellato dalla delibera n. 388/24/CONS.

DIFFIDA

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

INGIUNGE

Alla medesima Società di versare la predetta somma di euro 45.000 (quarantacinquemila/00) 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: IT5400100003245348010237900, evidenziando nella causale *“Sanzione amministrativa irrogata dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 43/25/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.

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. 43/25/CONS*".

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

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

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 web dell'Autorità.

Roma, 18 febbraio 2025

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

LA COMMISSARIA RELATRICE
Elisa Giomi

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