



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA N. 177/18/CONS**

### **ORDINANZA INGIUNZIONE A SSMART POST S.r.l. PER LA VIOLAZIONE DEGLI ARTT. 7, COMMA 2, E 8, COMMA 3, LETT. F), DELLA “DIRETTIVA GENERALE PER L’ADOZIONE DA PARTE DEI FORNITORI DI SERVIZI POSTALI DELLE CARTE DEI SERVIZI” (DELIBERA N. 413/14/CONS)**

#### **L’AUTORITÀ**

NELLA riunione di Consiglio dell’11 aprile 2018;

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante “*Modifiche al sistema penale*” (di seguito denominata legge n. 689/1981);

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 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, che designa l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito denominata Autorità) quale autorità nazionale di regolamentazione per il settore postale ai sensi dell’art. 22 della direttiva 97/67/CE;

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. 405/17/CONS;

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*”, e, in particolare, i seguenti articoli:

- art. 7, comma 2 dell’allegato A, a norma del quale “*Sul sito web (...) dei fornitori di servizi postali (...) 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”;*

- art. 8, comma 3, lettera f) dell'allegato A, a norma de quale *“I fornitori di servizi postali rendono disponibile sul proprio sito web (...) 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”;*

VISTA la delibera n. 410/14/CONS, del 29 luglio 2014, recante *“Regolamento di procedura in materia di sanzioni amministrative e impegni”*, (di seguito denominato *Regolamento sanzioni*), come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 581/15/CONS;

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”;*

VISTO l'atto di contestazione n. 28/17/DSP, notificato a Smmart Post S.r.l. (di seguito, Smmart Post) in data 11 dicembre 2017, e la relazione sulle risultanze preistruttorie di cui alla nota del 13 settembre 2017 ad esso allegata;

CONSIDERATO che Smmart Post non si è avvalsa, nell'ambito del procedimento sanzionatorio avviato con il suddetto atto di contestazione, né della facoltà di presentare memorie difensive, né della facoltà del pagamento in misura ridotta di cui all'art. 16 della legge n. 689/1981;

VISTI tutti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Il fatto e la contestazione**

Dalle attività di vigilanza condotte per la verifica del rispetto della citata *“Direttiva generale per l'adozione da parte dei fornitori di servizi postali delle carte dei servizi”* è emerso che sul sito *web* dell'operatore postale Smmart Post, titolare di licenza n. 1737/2012, non sono indicate le modalità che gli utenti devono seguire per la presentazione di reclami, segnalazioni e istanze di conciliazione, né sono indicati i recapiti a cui indirizzarli. Tali indicazioni non sono presenti neanche nella versione della carta dei servizi dell'operatore disponibile *on line*. Inoltre, non risultano disponibili sul sito *web* dell'operatore né il formulario per la presentazione del reclamo per il disservizio postale, né il formulario per l'eventuale domanda di conciliazione.

In considerazione di tali mancanze, è stata contestata alla società la violazione degli artt. 7, comma 2, e 8, comma 3, *lett. f)*, della citata delibera n. 413/14/CONS, violazione sanzionabile ai sensi dell'art. 21, comma 6 del d. lgs. n. 261/1999.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni dell’Autorità**

La Parte, a seguito della contestazione, non ha ritenuto di aggiungere nessun elemento istruttorio utile ai fini della definizione del procedimento, né ha respinto gli elementi di fatto e di diritto oggetto di contestazione fornendo argomentazioni a propria difesa.

Si ritiene, pertanto, di confermare i contenuti e le conclusioni dell’atto di contestazione.

RITENUTO che, alla luce di quanto emerso nel corso del procedimento sanzionatorio, per le motivazioni sopra espresse, risulta accertata la violazione, da parte di Smmart Post, degli artt. 7, comma 2, e 8, comma 3, lett. f), della citata delibera n. 413/14/CONS;

RITENUTO che la suddetta violazione sia sanzionabile ai sensi dell’art. 21, comma 6, del d. lgs. n. 261/1999, a norma del quale “chiunque violi gli obblighi inerenti alla licenza individuale è punito con sanzione pecuniaria amministrativa da cinquemila a centomila euro”;

RITENUTO che, nonostante la pluralità di disposizioni violate, la condotta illecita sia unitaria, per la contestualità delle omissioni e l’unicità del relativo effetto, con conseguente applicazione del cd. “cumulo giuridico” delle sanzioni;

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

### **A) Gravità della violazione**

Sotto il profilo della gravità della violazione si fa presente che la mancata pubblicazione sul sito *web* della Società di tutte le informazioni relative alle modalità di presentazione dei reclami è suscettibile di pregiudicare il diritto degli utenti di accedere al sistema di tutele prescritto dalla normativa europea e nazionale.

Si rileva, inoltre, che la condotta illecita, pur essendo unica (in virtù del cumulo giuridico delle sanzioni), riguarda l’omissione di una pluralità di elementi informativi che la Società avrebbe dovuto rendere disponibili agli utenti attraverso il proprio sito *web*, elementi informativi distinti, ognuno con una propria specifica rilevanza rispetto alla comune finalità di garantire un agevole accesso degli utenti alla tutela dei propri interessi in caso di disservizio.

### **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 la Società, nell’ambito del procedimento sanzionatorio in esame, non ha reso noto di 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 Smmart Post è una società cui non risultano essere state irrogate, in precedenza, sanzioni da questa Autorità. Inoltre, in base alle informazioni contenute nella visura camerale ordinaria, estratta dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, la Società, per il numero complessivo di addetti impiegati (78 dipendenti), sia presso la sede principale, sia presso le sedi operative, si presume dotata di un'organizzazione interna di controllo, idonea a garantire il pieno rispetto del quadro normativo vigente.

### **D) Condizioni economiche dell'agente**

Con riferimento alle condizioni economiche dell'agente, si ritiene che esse siano tali da giustificare la complessiva misura della sanzione pecuniaria oggetto del presente atto. In particolare, l'analisi del conto economico relativo al bilancio ordinario di esercizio al 31 dicembre 2016, estratto dalla banca dati "Telemaco" del Registro delle Imprese, evidenzia ricavi delle vendite e delle prestazioni (voce A1 del conto economico) pari a euro 9.683.860 (novemilioneisecentoottantatremilaottocentosessanta/00);

RITENUTO di dovere determinare l'importo della sanzione amministrativa per la condotta violativa accertata nella misura di euro 50.000,00 (cinquantamila/00), ritenendola sufficientemente afflittiva in relazione agli usuali criteri per la determinazione della sanzione di cui all'art. 11 della legge n. 689/1981;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Martusciello, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

### **ACCERTA**

la violazione, da parte della società Smmart Post S.r.l., con sede legale in Via Enzo Biagi, n. 11 – 90146 Palermo (PA), degli obblighi inerenti alla licenza individuale;

### **ORDINA**

alla medesima società di pagare la somma di euro 50.000,00 (cinquantamila/00) quale sanzione amministrativa pecuniaria per la violazione accertata;

### **DIFFIDA**

ai sensi dell'art. 21, comma 7-ter, del d.lgs. 261/1999, la medesima società dal porre in essere ulteriori comportamenti in violazione degli obblighi inerenti la licenza individuale;

### **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 IT5400100003245348010237900, evidenziando nella causale “*Sanzione amministrativa irrogata dall’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con Delibera n. 177/18/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. 177/18/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 presente delibera è comunicata alla Parte e pubblicata sul sito *web* dell’Autorità.

Roma, 11 aprile 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Martusciello

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi