

PS7023 - POSTE ITALIANE-PACCOCELERE INTERNAZIONALE

Provvedimento n. 24133

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 19 dicembre 2012;

SENTITO il Relatore Professore Carla Bedogni Rabitti;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante "*Codice del Consumo*" e successive modificazioni (di seguito, Codice del Consumo);

VISTO il "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pratiche commerciali scorrette*", adottato dall'Autorità con delibera del 15 novembre 2007, successivamente sostituito dal "*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTO il proprio provvedimento del 27 settembre 2012, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per la valutazione degli impegni proposti dal professionista in data 6 agosto 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Poste Italiane S.p.A. (di seguito, anche "Poste Italiane"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La società opera, tra l'altro, nel settore postale fornendo i servizi postali c.d. a valore aggiunto in concorrenza con altri operatori economici. Nell'esercizio 2011, a fronte di ricavi pari a circa 9,5 miliardi di euro, ha conseguito un utile di circa 700 milioni di euro.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da Poste Italiane, consistente nella diffusione di messaggi pubblicitari sul sito *internet* dello stesso professionista volti a promuovere il servizio di spedizione "*Paccocelere Internazionale*" che rientra tra i servizi forniti in concorrenza con altri operatori economici (cc.dd. a valore aggiunto).

3. In particolare, secondo informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, i messaggi veicolati attraverso il sito *www.posteitaliane.it* a partire dal mese di gennaio 2008 avrebbero: a) prospettato la possibilità di effettuare il monitoraggio per conoscere lo stato delle spedizioni "*fino all'arrivo a destinazione*" che per alcune località (quali ad es. Marocco, Tunisia, Egitto) non si riferirebbe al recapito effettivo del plico al "destinatario", ma alla mera consegna all'operatore postale di riferimento del Paese di destinazione; b) prospettato tempi "medi" o "indicativi" di consegna relativi alle principali località non rispondenti al vero in quanto, nella realtà, i pacchi sarebbero recapitati secondo una tempistica superiore a quella riportata nella pubblicità ("*2 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione, per i Paesi dell'Unione Europea, 2/3 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione, per i Paesi Extra Unione Europea e 3/4 giorni lavorativi, oltre quello di spedizione, per il Resto del mondo*" recita il *claim*). L'espressione "principali località" è riportata in tutti i messaggi diffusi nel periodo oggetto dell'istruttoria ed indica le destinazioni delle spedizioni che hanno caratteristiche di rilevanza in termini di popolazione tali da garantire l'efficacia del processo logistico relativamente ai tempi di recapito¹.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

Attività preistruttoria

4. All'esito di una richiesta di informazioni al professionista formulata in data 8 marzo 2011 sono stati acquisiti in atti alcuni dati concernenti sia i limiti geografici della tracciatura dello stato delle spedizioni tramite il servizio "*Paccocelere Internazionale*" sia la tempistica di recapito dei pacchi.

Attività istruttoria

5. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 28 giugno 2012 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7023 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo. In tale sede, veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza dei messaggi pubblicitari contestati, in quanto il professionista avrebbe fornito ai consumatori informazioni non veritiere e/o omesse informazioni rilevanti con riferimento: 1) ai limiti geografici del servizio di monitoraggio dello stato delle spedizioni; 2) alla tempistica del recapito degli invii inoltrati tramite il servizio "*Paccocelere Internazionale*".

¹ [Documento n. 16 in atti.]

6. Unitamente alla comunicazione di avvio è stata trasmessa al professionista una richiesta di informazioni alla quale è pervenuta risposta in data 19 luglio 2012.

7. Il 25 luglio 2012 Poste Italiane ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento. Il successivo 6 agosto il professionista ha prodotto una memoria integrativa di riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

8. In data 6 agosto 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, il professionista ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

9. Il 31 agosto 2012 è stata inoltrata al professionista una seconda richiesta di informazioni riguardante esclusivamente gli invii dei pacchi verso le "principali località" alla quale la Parte ha risposto il successivo 17 settembre.

10. In data 24 settembre 2012 è stato richiesto al professionista, ai sensi dell'articolo 27, comma 5, del Codice del Consumo, e dell'articolo 15, del Regolamento, di fornire prove sull'esattezza materiale delle indicazioni riportate nei messaggi pubblicitari riferite ai tempi di consegna dei pacchi con esclusivo riferimento alle spedizioni verso le "principali località".

11. Il 24 ottobre 2012 la Parte ha depositato una memoria difensiva con la quale ha fornito riscontro all'incombente istruttorio dell'onere della prova.

12. In data 7 novembre 2012 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

2) Le evidenze acquisite

Monitoraggio dello stato delle spedizioni

13. Per alcune località la possibilità prospettata nei messaggi di effettuare il monitoraggio dello stato delle spedizioni "fino all'arrivo a destinazione" non si riferisce al recapito effettivo del pacco al destinatario ma al mero affidamento dello stesso all'amministrazione postale di destinazione². In particolare, alcune delle località per le quali la tracciatura è possibile soltanto fino alla consegna all'operatore postale di riferimento sono mutate nel corso del tempo, in quanto nel periodo in cui sono stati effettuati gli accertamenti preistruttori erano il Marocco, la Tunisia e l'Egitto³ mentre nel corso del procedimento istruttorio il professionista ha indicato a tal fine la Tunisia, le Isole Faroe, la Groenlandia e alcune zone (c.a.p.) della Svizzera⁴.

14. L'avviso concernente le Isole Faroe pubblicato sulla pagina web <http://pcinternazionale.poste.it/Default.aspx>, sezione "Informazioni Territoriali", al fine di rendere edotti i consumatori in ordine al fatto che "... la consegna al destinatario viene effettuata su tutto il territorio direttamente dall'Amministrazione Postale. Pertanto la tracciatura di avvenuta consegna disponibile presso il sito www.poste.it si intende relativa all'affidamento delle spedizioni all'Amministrazione Postale..." è stato inserito sul sito del professionista soltanto in data 6 luglio 2012 e non risultano essere state inserite in precedenza sul web analoghe schermate relative ad altre località in cui le spedizioni vengono consegnate per il tramite dell'Amministrazione postale del luogo di destinazione⁵.

Tempistica di recapito dei pacchi

15. "Paccocelere Internazionale" è un servizio di spedizione descritto nella pagina web dedicata come "*Il modo più veloce e sicuro per spedire fino a 30 Kg in oltre 220 paesi*". La pubblicità prospetta tempi "medi" o "indicativi" di consegna che variano in funzione della distanza della destinazione del pacco.

16. Con memoria pervenuta in data 19 luglio 2012 e integrata il successivo 7 agosto⁶, Poste Italiane ha indicato i tempi medi di consegna dei pacchi recapitati con il servizio "Paccocelere Internazionale" per le località europee, extra europee e del resto del mondo in modo aggregato, cioè con riferimento sia alle spedizioni dirette verso località principali (quelle prese in considerazione dai messaggi pubblicitari) sia a quelle dirette verso tutte le altre destinazioni. Ciò in quanto il sistema informatico del professionista dispone esclusivamente di dati complessivi e, pertanto, non è possibile ottenerne una suddivisione tra "località principali" oggetto della promessa pubblicitaria e "altre località"⁷.

17. A seguito dell'attribuzione dell'onere della prova, Poste Italiane S.p.A. ha provveduto ad "estrarre manualmente" i dati concernenti i tempi di recapito dei pacchi verso le "principali località" con riferimento al periodo settembre - dicembre 2009, agli anni 2010 e 2011 e al periodo gennaio - maggio dell'anno 2012. I dati in questione sono riportati nelle seguenti tabelle⁸:

² [Documenti nn. 3 e 7 in atti.]

³ [Documento n. 3 in atti.]

⁴ [Documento n. 7 in atti]

⁵ [Documento n. 12 in atti]

⁶ [Rispettivamente, documento n. 7 e documento n. 12 in atti.]

⁷ [Documento n. 16 in atti.]

⁸ [Documento n. 21 in atti, allegato n. 2 della nota A.]

ANNO 2009 (principali località - tempi medi oltre quello di spedizione) ⁹

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	sett	ott	nov	dic	totale
UE									[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Extra UE									[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Resto Mondo									[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

ANNO 2010 (principali località - tempi medi oltre quello di spedizione)

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	sett	ott	nov	dic	totale
UE	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]
Extra UE	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]
Resto Mondo	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]

ANNO 2011 (principali località - tempi medi oltre quello di spedizione)

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	sett	ott	nov	dic
UE	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]
Extra UE	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]
Resto Mondo	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]

ANNO 2012 (principali località - tempi medi oltre quello di spedizione)

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	Ago	sett	ott	nov	dic
UE	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]							
Extra UE	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]							
Resto Mondo	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]	[omissis]]							

18. Il numero di invii effettuati con il servizio “Paccocelere Internazionale” (il cui costo minimo considerata sia la spedizione di documenti sia quella di merci è di circa 30 euro) è stato di [omissis] (settembre - dicembre 2009), [omissis] (anno 2010), [omissis] (anno 2011), [omissis] (gennaio - maggio 2012).

⁹ [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

Diffusione dei messaggi pubblicitari

19. Dalla documentazione acquisita in atti risulta che la campagna pubblicitaria del servizio "Paccocelere Internazionale" è stata realizzata attraverso le pagine *web* di prodotto nell'arco dell'intero periodo oggetto di accertamento istruttorio. Inoltre, nel quarto trimestre 2011 nell'ambito della nuova gamma "PostExport" è stato pubblicizzato con diverse modalità (ottobre e novembre mediante stampa e *web*, dicembre tramite radio) l'accesso a tre diversi prodotti, incluso il "Paccocelere Internazionale" mentre nel quarto trimestre 2008 è stata realizzata una specifica attività promozionale *online* su diversi siti e attraverso la rete commerciale (locandine e volantini)¹⁰.

Con particolare riferimento al monitoraggio dello stato delle spedizioni (oltre all'indicato avviso concernente le Isole Faroe pubblicato sul sito del professionista il 6 luglio 2012) è stato accertato d'ufficio che nel novembre 2012 è stata inserita una nota nella prima pagina *web* dedicata al prodotto "Paccocelere Internazionale" del seguente tenore: *"Per alcune destinazioni (Tunisia, Groenlandia, Isole Faroe e alcuni c.a.p. della Svizzera) la tracciatura di avvenuta consegna si intende relativa all'arrivo delle spedizioni presso Amministrazione Postale di destino che ne cura la distribuzione finale"*.

3) Le argomentazioni difensive della Parte

20. Per quel che concerne il profilo del monitoraggio dello stato delle spedizioni, il professionista ha sostenuto che le informazioni sulle località in cui i pacchi vengono consegnati per il tramite dell'operatore postale di riferimento (per cui l'avvenuta consegna, indicata sul sito www.poste.it, atterrebbe all'affidamento delle spedizioni all'Amministrazione postale di destinazione e non al recapito effettivo del pacco al destinatario) sarebbero puntualmente aggiornate e rese note ai consumatori attraverso la pagina *web* <http://pcinternazionale.poste.it/Default.aspx>, sezione *"Informazioni Territoriali"*, a seguito della verifica dell'ammissibilità del contenuto della spedizione.

21. Con riferimento, invece, al profilo afferente la tempistica di recapito dei pacchi, Poste Italiane ha rilevato come i dati forniti nel corso dell'istruttoria comproverebbero il sostanziale rispetto dei tempi di consegna del "Paccocelere Internazionale" indicati nella promessa pubblicitaria.

A riguardo, il professionista ha fatto presente che nella maggior parte dei messaggi pubblicitari diffusi tramite il sito www.poste.it i tempi di recapito dei pacchi sarebbero qualificati come "indicativi" e, pertanto, dovrebbero essere considerati come "orientativi e non tassativi".

22. Poste Italiane, inoltre, ha evidenziato che sul proprio sito *web* - quindi nell'ambito dello stesso mezzo di diffusione dei messaggi pubblicitari oggetto di istruttoria - viene esplicitato che il consumatore può richiedere il risarcimento ove la consegna avvenga oltre i giorni pubblicizzati. In tale caso sarà corrisposta al cliente una somma pari alla differenza fra le spese di spedizione iva inclusa e il prezzo previsto per il pacco ordinario aereo di pari peso per la stessa destinazione. In caso di destinazioni non servite per via aerea la differenza sarà commisurata al prezzo di un pacco ordinario per via di superficie.

IV. GLI IMPEGNI PRESENTATI DAL PROFESSIONISTA

23. In data 6 agosto 2012, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo, Poste Italiane ha presentato impegni volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione.

24. Gli impegni prospettati dal professionista consistono nelle seguenti misure:

- inserire sul sito *web* e nella "Guida alla Spedizione" del Paccocelere Internazionale presente sul sito *web* uno specifico elenco delle località "principali" e "secondarie";
- inserire nei materiali pubblicitari e sul sito *internet*, oltre ai tempi di consegna del Paccocelere Internazionale, per le "principali località" (come avviene attualmente), anche l'indicazione dei tempi di recapito per le "località secondarie" e per le "altre località", pubblicizzati sul sito alla specifica sezione che li elencherà nel dettaglio;
- inserire nei materiali pubblicitari e sul sito *internet* l'avviso che il diritto del mittente al rimborso è previsto in caso di ritardo nel recapito secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Servizio;
- evidenziare anche sulla pagina *web* dedicata al Paccocelere Internazionale, i Paesi nei quali il recapito al destinatario viene effettuato da Poste tramite l'Amministrazione Postale del luogo (oggi: Isole Faroe, Groenlandia, Tunisia ed alcuni CAP della Svizzera) fermo restando il diritto del mittente di richiedere direttamente a Poste il rimborso in caso di ritardo nel recapito secondo quanto specificato nelle Condizioni Generali di Servizio;
- in aggiunta alle informazioni già disponibili, implementare l'attuale sistema informatico al fine di estrarre i dati relativi ai tempi medi di consegna delle spedizioni di Paccocelere Internazionale destinate alle "principali località" separatamente rispetto ai dati relativi alle restanti località;
- specificare nelle Condizioni Generali di Servizio, nel materiale pubblicitario e sul sito che è possibile conoscere lo stato delle spedizioni fino alla consegna, per tutte le località ad eccezione di quelle in cui il recapito è effettuato tramite l'amministrazione postale del luogo di destinazione per le quali è possibile conoscere lo stato delle spedizioni fino alla consegna all'amministrazione postale del luogo di destinazione.

¹⁰ [Documento n. 7 in atti.]

V. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

25. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa anche a mezzo *internet*, in data 16 novembre 2012 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

26. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni non ha comunicato il proprio parere entro il termine di trenta giorni dal ricevimento della richiesta e non ha rappresentato ulteriori esigenze istruttorie.

VI. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

27. La pratica contestata è stata posta in essere in un settore liberalizzato nell'ambito del quale i servizi di spedizione (cc.dd. a valore aggiunto) sono forniti dal professionista in concorrenza con gli altri operatori. I profili di scorrettezza oggetto di valutazione relativamente ai messaggi pubblicitari diffusi da Poste Italiane riguardano le caratteristiche del servizio offerto, con particolare riferimento: 1) ai limiti geografici del monitoraggio dello stato delle spedizioni; 2) alla tempistica del recapito degli invii inoltrati tramite il servizio "Paccocelere Internazionale".

28. Per quanto riguarda il primo profilo afferente le modalità di rappresentazione della possibilità di effettuare il monitoraggio dello stato delle spedizioni "fino all'arrivo a destinazione", è stato accertato che per alcune località l'indicato monitoraggio non si riferisce al recapito effettivo del pacco al destinatario, ma al mero affidamento dello stesso all'amministrazione postale di destinazione¹¹. Tali località sono mutate nel corso del tempo. Nel periodo in cui sono stati effettuati gli accertamenti preistruttori erano il Marocco, la Tunisia e l'Egitto¹², mentre durante il procedimento istruttorio il professionista ha indicato: la Tunisia, le Isole Faroe, la Groenlandia e alcune zone (c.a.p.) della Svizzera¹³.

29. A riguardo, non ha trovato conferma quanto sostenuto dal professionista secondo il quale le informazioni sulle località in cui i pacchi vengono consegnati per il tramite dell'operatore postale di riferimento sarebbero puntualmente aggiornate e rese note ai consumatori attraverso la pagina web <http://pcinternazionale.poste.it/Default.aspx>, sezione "Informazioni Territoriali". Infatti, a seguito di una specifica richiesta di informazioni sul punto, è stato accertato che l'avviso concernente le Isole Faroe pubblicato sulla pagina web <http://pcinternazionale.poste.it/Default.aspx>, sezione "Informazioni Territoriali", del seguente tenore "... la consegna al destinatario viene effettuata su tutto il territorio direttamente dall'Amministrazione Postale. Pertanto la tracciatura di avvenuta consegna disponibile presso il sito www.poste.it si intende relativa all'affidamento delle spedizioni all'Amministrazione Postale..." è stato inserito sul sito del professionista soltanto in data 6 luglio 2012 e non risultano essere state inserite in precedenza (a partire dall'anno 2008) sul web analoghe schermate relative ad altre località in cui le spedizioni vengono consegnate per il tramite dell'Amministrazione postale del luogo di destinazione¹⁴. La tardiva informativa in questione, dunque, non costituisce la prassi ordinariamente seguita dal professionista per rendere edotti i consumatori circa le limitazioni geografiche del monitoraggio delle spedizioni, ma è stata realizzata esclusivamente per la località indicata (Isole Faroe) e, in ogni caso, dopo l'avvio del procedimento istruttorio del 28 giugno 2012.

Pertanto, il professionista, in contrasto con il requisito dell'ordinaria diligenza professionale, ha omesso di specificare che per alcune località la possibilità di effettuare il monitoraggio sarebbe cessata nel momento della consegna all'operatore postale di riferimento del Paese di destinazione.

30. La pratica commerciale in esame, con riferimento al profilo concernente il monitoraggio dello stato delle spedizioni, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione al servizio offerto dal professionista.

31. Alla luce delle precedenti considerazioni, si ritiene che gli impegni proposti dal professionista nel corso del procedimento non possano essere accolti in quanto riguardanti comportamenti manifestamente non conformi al grado di attenzione e diligenza ragionevolmente esigibile in base ai principi di correttezza e buona fede che dovrebbero generalmente informare le comunicazioni commerciali di un operatore dello specifico settore di attività, privando il consumatore di elementi rilevanti per la valutazione complessiva dell'offerta.

Inoltre, la diffusione dei messaggi è avvenuta per un lungo periodo (a far data dal 2008 fino a buona parte dell'anno 2012) ed in modo capillare sul territorio nazionale attraverso il sito *internet* aziendale, interessando quindi un gran numero di consumatori.

Sussiste, peraltro, nel caso di specie, l'interesse dell'Autorità a procedere all'accertamento dell'infrazione.

32. Diversamente, non può addivenirsi ad una valutazione di ingannevolezza con riferimento al secondo profilo riguardante la tempistica di recapito dei pacchi, in quanto i dati acquisiti nel corso dell'istruttoria non evidenziano, nella maggior parte dei periodi considerati, scostamenti rilevanti. Peraltro, posto che i tempi di consegna dei pacchi sono segnalati nei messaggi pubblicitari come meramente "indicativi", i casi di recapito tardivo concentrati in alcuni limitati

¹¹ [Documenti nn. 3 e 7 in atti.]

¹² [Documento n. 3 in atti.]

¹³ [Documento n. 7 in atti.]

¹⁴ [Documento n. 12 in atti.]

periodi dell'anno non risultano incompatibili con il fisiologico ed episodico malfunzionamento dei servizi interessati riconducibile anche a fattori esterni o ad incrementi particolarmente significativi delle richieste di spedizione che si registrano, ad esempio, in alcuni periodi come quello delle festività natalizie.

VII. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

33. Ai sensi dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 500.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

34. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

35. Con riguardo alla gravità della violazione, nella fattispecie in esame viene preliminarmente in rilievo l'importanza del professionista e la posizione di mercato ricoperta dallo stesso quale fornitore del servizio postale universale, sul presupposto che la pratica oggetto di contestazione è stata posta in essere in un settore liberalizzato con possibile sfruttamento anche della notorietà e credibilità acquisita presso il pubblico dal professionista stesso.

Si tiene conto, inoltre, dell'entità complessiva del pregiudizio potenziale per i consumatori rispetto ad una condotta suscettibile di avere un significativo impatto in ragione dell'avvenuta diffusione del messaggio pubblicitario attraverso rilevanti ed ampi mezzi di comunicazione, con particolare riferimento alla rete *internet*. Tale circostanza, peraltro, risulta confermata dai dati acquisiti nel corso del procedimento circa il numero di invii effettuati con il servizio "Paccocelere Internazionale" (il cui costo minimo relativo a documenti/merci è di circa 30 euro) che sono stati *[omissis]* nel periodo settembre - dicembre 2009, *[omissis]* nell'anno 2010, *[omissis]* nell'anno 2011 e *[omissis]* nel periodo gennaio - maggio 2012.

36. Per quanto riguarda la durata della violazione, risulta che la pratica commerciale è stata realizzata attraverso le pagine *web* di prodotto nell'arco dell'intero periodo oggetto di accertamento istruttorio (dal 2008 a buona parte del 2012). Per quel che concerne l'anno 2012, limitatamente alle Isole Faroe, la violazione è cessata in data 6 luglio 2012 allorché il professionista ha pubblicato un avviso sulla pagina *web* <http://pcinternazionale.poste.it/Default.aspx>, sezione "*Informazioni Territoriali*", informando i consumatori che per tale località l'arrivo a destinazione doveva intendersi la mera consegna all'Amministrazione postale di riferimento. Successivamente la violazione è venuta meno anche per le restanti destinazioni con le medesime modalità di consegna (Tunisia, Groenlandia e alcuni c.a.p. della Svizzera) in quanto nel novembre 2012 nella prima pagina *web* dedicata al prodotto "Paccocelere Internazionale" è stata inserita una nota del seguente tenore: "*Per alcune destinazioni la tracciatura di avvenuta consegna si intende relativa all'arrivo delle spedizioni presso Amministrazione Postale di destino che ne cura la distribuzione finale*".

37. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Poste Italiane S.p.A. nella misura di 35.000 € (trentacinquemila euro).

38. Tuttavia, in considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta già destinatario di provvedimenti adottati in applicazione delle disposizioni contenute nel Codice del Consumo¹⁵, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 45.000 € (quarantacinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo in quanto, nel promuovere il servizio di spedizione denominato "Paccocelere Internazionale" Poste Italiane S.p.A., in contrasto con il requisito dell'ordinaria diligenza professionale, ha fornito indicazioni ingannevoli riguardo le caratteristiche del servizio offerto;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Poste Italiane S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) di irrogare alla società Poste Italiane S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 45.000 € (quarantacinquemila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di *home-banking* e

¹⁵ [Cfr. provv. n. 21912 del 15 dicembre 2010, - PS3341 - "POSTE ITALIANE-RIMBORSO RITARDO"; provv. n. 23105 del 14 dicembre 2011, - PS6858 - "POSTE ITALIANE - MODULI NON DISPONIBILI".]

CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49, del decreto-legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo. Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

Il presente provvedimento verrà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-quinquiesdecies del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza al provvedimento l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE
RobertoChieppa

IL PRESIDENTE
Giovanni Pitruzzella