

## **PS7721 - ONE ITALIA-TEMPISTICA SPEDIZIONI**

Provvedimento n. 24317

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 17 aprile 2013;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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 l'articolo 23, comma 12-*quiquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, che ha aumentato il massimo edittale della sanzione a 5.000.000 di euro;

VISTO il "*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 3 ottobre 2012, con il quale è stato disposto l'accertamento ispettivo, ai sensi dell'articolo 27, commi 2 e 3, del Codice del Consumo, presso la sede della società One Italia S.p.A.;

VISTO il proprio provvedimento del 20 febbraio 2013, con il quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento;

VISTI gli atti del procedimento;

### **I. LA PARTE**

1. One Italia S.p.A. (di seguito, anche "One Italia"), in qualità di professionista ai sensi dell'articolo 18, comma 1, lettera b), del Codice del Consumo. La società offre anche un servizio operativo di supporto all'attività di spedizione di buste, plichi e pacchi tramite il sito [www.spedireweb.it](http://www.spedireweb.it). Nell'esercizio 2011 il professionista ha conseguito ricavi complessivi pari a circa 43,7 milioni di euro, rispetto ai quali il fatturato dell'attività di spedizione con marchio *Spedire Web* incide meno del 10%.

### **II. LA PRATICA COMMERCIALE**

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere da One Italia S.p.A., consistente nella diffusione di messaggi pubblicitari ingannevoli attraverso la rete *internet* volti a promuovere il servizio di spedizione *online* denominato "Spedire Web".

3. In particolare, secondo informazioni acquisite d'ufficio ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo:

a) gli *spot* diffusi da One Italia sulla piattaforma *web* "*YouTube*" lascerebbero intendere, contrariamente al vero, che il servizio offerto consista nella consegna in proprio di pacchi e documenti, con dotazioni logistiche di proprietà, piuttosto che nel mero supporto all'attività di spedizione effettuata da terzi. Peraltro, il professionista non assume alcuna responsabilità per l'esecuzione della spedizione e/o del trasporto o per ritardi nella consegna e tale circostanza non sarebbe adeguatamente rappresentata al consumatore;

b) i messaggi veicolati attraverso i siti *internet* riconducibili al professionista [www.spedireweb.it](http://www.spedireweb.it) e [www.oneitalia.it/portfolio/spedireweb/](http://www.oneitalia.it/portfolio/spedireweb/) prospetterebbero, rispettivamente, tempi di recapito ("consegna celere del pacco entro 3 giorni lavorativi") e percentuali di consegne puntuali ("la percentuale di consegne puntuali è arrivata al 95%") non rispondenti al vero in quanto, nella realtà, i pacchi sarebbero consegnati secondo una tempistica superiore a quella riportata nella pubblicità.

c) le verifiche del plico successive all'attivazione del servizio (ad esempio in caso di sovrappeso) comporterebbero ulteriori addebiti a carico del consumatore effettuati unilateralmente e senza fornire alcun giustificativo a supporto della richiesta di integrazione del pagamento.

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

#### **1) L'iter del procedimento**

4. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 9 ottobre 2012 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7721 per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo e si è proceduto ad un accertamento ispettivo presso la sede del professionista.

A riguardo, veniva in particolare ipotizzata l'ingannevolezza dei messaggi pubblicitari indicati in quanto il professionista avrebbe fornito ai consumatori informazioni non veritiere e/o omesso informazioni rilevanti con riferimento alla natura dell'attività esercitata che consisterebbe nel mero supporto attraverso il sito *web* al servizio di spedizione effettuato da operatori del settore nonché alla tempistica del recapito delle merci/documenti spediti tramite il servizio pubblicizzato e alla relativa percentuale di consegne puntuali. Inoltre, veniva prospettata la possibile configurabilità di un indebito condizionamento della libertà di scelta del consumatore in relazione alle modalità di riscossione del maggiore

corrispettivo dallo stesso dovuto in caso di soprappeso del plico rispetto a quanto dichiarato nel momento della richiesta del servizio.

5. In data 6 novembre 2012, One Italia ha esercitato il diritto di accesso agli atti del procedimento. Il successivo 13 dicembre 2012 il professionista ha prodotto una memoria difensiva e ha fornito un primo riscontro alla richiesta di informazioni formulata nella comunicazione di avvio del procedimento.

6. Il 21 dicembre 2012 è stata inoltrata al professionista un'ulteriore richiesta di informazioni al fine di acquisire elementi già richiesti con la comunicazione di avvio del procedimento. In pari data 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 alla tempistica di recapito e alla percentuale di consegne puntuali tramite il servizio "Spedire Web".

7. La Parte ha fornito riscontro alla richiesta di informazioni e alla comunicazione di attribuzione dell'onere della prova il 14 gennaio 2013. Lo stesso giorno si è tenuta l'audizione dei rappresentanti di One Italia.

8. In data 14 gennaio 2013 è stata comunicata al professionista la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento.

9. Il 24 gennaio 2013 il professionista ha depositato una memoria conclusiva integrando altresì gli elementi di risposta forniti in relazione all'incombente istruttorio dell'onere della prova.

## 2) Le evidenze acquisite

### I messaggi pubblicitari

10. Gli *spot* veicolati sulla piattaforma web "YouTube" a far data dal 14 maggio 2010 (<http://www.youtube.com/watch?v=eUJehZq90Y>) e dal 28 marzo 2011 (<http://www.youtube.com/watch?v=NJNT2yFMNW0&feature=endscreen&NR=1>) ed ancora *on line* alla data del 14 gennaio 2013, consistono in *clip* a disegni animati in tre versioni di diversa durata (13, 23 e 29 secondi). Nella versione di durata pari a 13 secondi una voce fuori campo riferendosi all'immagine di un uomo visibilmente affaticato che trasporta diversi bagagli afferma: *"E tu questa la chiami vacanza? Lascia il peso dei tuoi bagagli a Spedire Web"*. In questo momento compare l'immagine di un furgone con la scritta *Spedire Web* collocata in modo ben visibile sia nella parte anteriore sia sulla fiancata del mezzo di trasporto. Segue la voce fuori campo che, riferendosi allo stesso uomo della prima immagine il quale ora appare finalmente rilassato mentre prende il sole in riva al mare, afferma: *"Spedire Web il tuo corriere on line facile e veloce!"*. Lo stesso *claim* compare nell'immagine.

Similare è la veste grafica ed espressiva degli *spot* di durata più lunga nei quali è sempre presente il furgone con la scritta *Spedire Web* che tuttavia in queste versioni della pubblicità è raffigurato mentre si muove su una carta geografica che rappresenta l'Italia per consegnare la spedizione da Roma a Milano (*spot* di durata pari a 29 secondi) o da Catania a Milano (*spot* di durata pari a 23 secondi). Lo *spot* si conclude con l'immagine di un uomo con la scritta *Spedire Web* apposta sugli abiti da lavoro e sul cappello che consegna un pacco<sup>1</sup>.

11. I *banner* pubblicitari diffusi sul sito [www.ebay.it](http://www.ebay.it) nei mesi di febbraio, marzo, aprile, giugno, luglio, ottobre, novembre e dicembre 2012 (limitatamente ad alcuni giorni di ciascun mese) sono costituiti, tra l'altro, da immagini in movimento che raffigurano un uomo con la scritta *Spedire Web* apposta sugli abiti da lavoro e sul cappello nell'atto di consegnare un pacco, in alcuni casi sigillato con nastro adesivo recante il marchio *Spedire Web*. Il marchio con la specifica *"Il tuo corriere on line!"* è riportato anche su alcune immagini<sup>2</sup>.

12. I messaggi veicolati attraverso il sito internet [www.spedireweb.it](http://www.spedireweb.it) a partire dal lancio del servizio avvenuto nel febbraio 2010 e tuttora *on line* descrivono le caratteristiche del servizio nei seguenti termini: *"Spedire Web è un servizio di spedizioni on line che utilizza un corriere nazionale per la spedizione di buste, plichi, pacchi [...]. Le spese di spedizione partono da [...] euro e offrono il ritiro a domicilio con consegna celere del pacco entro 3 giorni lavorativi. Spedire Web è il corriere espresso specializzato in ritiro di pacchi e buste a casa o in ufficio dove quando vuoi, con recapito pacchi comodo, veloce [...]".* Dal febbraio 2012 il *claim* relativo alla tempistica di consegna (entro 3 giorni lavorativi) è stato integrato antepponendo la specifica *"generalmente"* mentre dal febbraio 2013 nella descrizione del servizio non è più presente la qualifica di *"corriere espresso"*.

Nella pagina di apertura dello stesso sito internet, in alto a sinistra, scorrono delle immagini a disegni animati tra cui quella di un furgone con la scritta *Spedire Web* nella parte anteriore e sulla fiancata (accompagnata dal *claim* *"Il corriere on line facile e veloce!"*) e quella di un uomo con la scritta *Spedire Web* apposta sugli abiti da lavoro e sul cappello che consegna un pacco<sup>3</sup>.

13. Le comunicazioni promozionali diffuse sul sito [www.oneitalia.it/portfolio/spedireweb/](http://www.oneitalia.it/portfolio/spedireweb/) a partire dal *restyling* del sito istituzionale di One Italia avvenuto nel febbraio 2012 e tuttora *on line* (tranne che per la parte relativa alla percentuale di consegne puntuali rimossa in data 7 febbraio 2013)<sup>4</sup> descrivono le caratteristiche del servizio nei seguenti termini: *"Lanciato nel 2010, Spedire Web è il primo corriere espresso on line italiano con ritiro a domicilio"*

<sup>1</sup> [Documenti nn. 9 e 26 in atti.]

<sup>2</sup> [Documento n. 26 in atti.]

<sup>3</sup> [Documento n. 18-bis in atti.]

<sup>4</sup> [Documento n. 31 in atti.]

[...]. La partnership con SDA e un servizio clienti veloce e professionale assicura a Spedire Web il massimo della qualità del servizio. La percentuale di consegne puntuali è arrivata al 95% [...]".

Nella pagina di apertura del sito [www.oneitalia.it](http://www.oneitalia.it) cliccando sul *link spedireweb* si accede ad una pagina *web* in cui, in automatico, scorrono delle immagini a disegni animati tra le quali una *clip* denominata "gara di spedizione" dove un furgone con la scritta *Spedire Web* si muove su una carta geografica che rappresenta l'Italia. Lo *spot* si conclude con l'immagine di un uomo con la scritta *Spedire Web* apposta sugli abiti da lavoro e sul cappello che consegna un pacco<sup>5</sup>.

#### **La natura del servizio "Spedire Web" e le limitazioni alla responsabilità del professionista previste nelle "note legali"**

14. Il servizio "Spedire Web" è un metodo di gestione delle spedizioni *on line* lanciato sul mercato il 1° febbraio 2010 dalla società One Italia S.p.A. Dalla documentazione acquisita in atti risulta che il servizio offerto consiste nella mera attività di acquisizione ordini da parte della clientela tramite il sito [www.spedireweb.it](http://www.spedireweb.it). per l'esecuzione di spedizioni sul territorio nazionale che vengono in concreto effettuate da un soggetto terzo. In particolare, l'ordine di spedizione inoltrato dall'utente attraverso il sito *web* viene eseguito da SDA Express Courier, compreso il ritiro del plico, sulla base di un accordo commerciale sottoscritto con One Italia S.p.A.<sup>6</sup>.

15. Dal lancio del servizio "Spedire Web" (febbraio 2010) sino all'agosto 2012 il numero di spedizioni effettuate tramite il servizio è stato pari a circa 800.000. La tariffa minima della singola spedizione applicata alla busta o al pacco fino a 1 chilo ammonta a 6,98 euro<sup>7</sup>.

16. Nelle "note legali" acquisite nel corso dell'accertamento ispettivo del 9 ottobre 2012 all'articolo 9 "Limitazioni di responsabilità" è specificato che "[...] *One Italia non è responsabile dell'esecuzione della spedizione e/o del trasporto ma esclusivamente dell'esecuzione del Servizio*<sup>8</sup>. *In caso di smarrimento o danno occorso alla spedizione il rimborso eventualmente spettante all'Utente verrà calcolato tenuto conto di quanto previsto dalla Legge Vettoriale*<sup>9</sup> *e dallo Spedizioniere incaricato dell'esecuzione dell'ordine di spedizione, in tema di rimborsi per spedizioni non assicurate. In questi casi, pertanto, l'Utente avrà diritto a un rimborso pari a 1 euro per ogni chilo spedito. Non è previsto in nessun caso il rimborso del costo della spedizione. One Italia non è responsabile per alcuna perdita di avviamento, di guadagno, di profitto, di mercato, di reputazione, di clientela, di uso, di opportunità, né comunque per alcun danno o perdita indiretti, accidentali, speciali, o consequenziali determinati, inclusi, senza limitazioni, i casi di risoluzione contrattuale, negligenza, dolo o inadempimenti*".

Il successivo articolo 21 "Ritiro e Consegna" delle note legali prevede che "*La previsione di ritiro e consegna è indicativa ed è basata su rilevazioni statistiche che manifestano un'affidabilità superiore di regola al 90%. In generale non è previsto alcun termine essenziale di ritiro e consegna per le spedizioni ed è escluso ogni risarcimento danni per l'Utente e/o per il destinatario per danni relativi a ritardi nelle previsioni di ritiro e consegna [...]*".

17. Le condizioni generali di servizio sono consultabili *on line* tramite il *link* "note legali" posto in calce alla home page del sito del professionista [www.spedireweb.it](http://www.spedireweb.it). all'interno di un documento che contempla sia le condizioni generali dei servizi forniti da One Italia S.p.A. tramite il sito indicato sia la relativa informativa ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003.

#### **Tempistica di recapito dei pacchi**

18. A seguito dell'attribuzione dell'onere della prova, One Italia ha fornito i dati relativi alle percentuali di spedizioni consegnate nel termine di tre giorni lavorativi prospettato nella pubblicità (88%) e di quelle che non hanno rispettato la tempistica indicata per le cause indipendenti dal professionista espressamente indicate (9% riconducibile all'errata compilazione dell'indirizzo da parte del mittente o all'assenza del destinatario) o per ritardo imputabile al corriere (3%). La veridicità dei livelli di servizio riportati nel documento prodotto dal professionista è stata certificata dall'Ufficio Qualità del corriere che ha effettuato le spedizioni<sup>10</sup>.

#### **Procedura di verifica del peso e pagamento del maggior corrispettivo in caso di scostamento**

19. Nel momento dell'attivazione del servizio il consumatore si assume la piena responsabilità circa la veridicità delle indicazioni fornite riguardo le dimensioni e il peso del plico. All'arrivo del collo presso la sede logistica di smistamento, il corriere verifica la rispondenza delle dimensioni del pacco a quanto dichiarato dal cliente in sede di richiesta della spedizione avvalendosi di mezzi automatizzati e certificati. Nel caso in cui emerga una difformità fra il peso dichiarato e quello reale, il professionista rende noto al consumatore con *e-mail* o *sms* la differenza di *pricing* chiedendo di integrare il pagamento, senza possibilità che il cliente possa in quel momento interrompere il processo. Il

---

<sup>5</sup> [Documento n. 18-bis in atti.]

<sup>6</sup> [Documenti nn. 13 (allegato n. 2 del verbale di accertamento ispettivo, documento 4 "Note Legali" e 9 "contratto di collaborazione tra SDA e One Italia S.p.A.") e 19 in atti.]

<sup>7</sup> [Documento n. 19 in atti.]

<sup>8</sup> [Definito all'art. 2 delle note legali come "servizio operativo di supporto all'attività di spedizione tramite il Sito". ]

<sup>9</sup> [La Legge Vettoriale cui l'articolo indicato rinvia si identifica nelle condizioni generali di contratto scaricabili dal sito internet del corriere SDA.]

<sup>10</sup> [Documenti nn. 26 e 28 in atti.]

professionista può acquisire direttamente l'importo dovuto se lo strumento di pagamento utilizzato dal consumatore lo consente, circostanza che si verifica soltanto allorché il cliente abbia la disponibilità di un portafoglio credito alimentato tramite ricariche effettuate con carta di credito (funzionalità PRO)<sup>11</sup>. Risulta che il professionista per n. 1.186 spedizioni con differenze di peso/volume implicanti un incremento della tariffa inferiore a 1 euro non ha chiesto ai consumatori maggiorazioni di prezzo, con assorbimento dei maggiori oneri in capo a *Spedire Web*<sup>12</sup>.

### **3) Le argomentazioni difensive della Parte**

**20.** Il professionista ha sostenuto che l'esenzione di responsabilità per il mancato rispetto dei tempi di recapito prospettati nella pubblicità discenderebbe dal sostanziale rispetto della "data presunta di consegna", normalmente prevista nell'arco di tre giorni lavorativi, evidenziata al cliente dalla piattaforma *Spedire Web* al momento della presa in carico dell'ordine. I dati forniti nel corso dell'istruttoria dimostrerebbero che solo il 3% delle consegne giunge in ritardo per cause imputabili al corriere rispetto alla data presunta di consegna indicata in automatico dalla citata piattaforma informatica. Inoltre, anche la *performance* sotto media riscontrata in alcuni limitati periodi sarebbe riconducibile a fattori esterni al professionista.

In ogni caso, l'utente sarebbe nelle condizioni di verificare in qualsiasi momento lo stato della spedizione e della consegna inserendo il numero d'ordine sulla maschera di ricerca nella *homepage* [www.spedireweb.it](http://www.spedireweb.it) oppure mediante *call center*.

**21.** Inoltre, il professionista ha rilevato che la procedura utilizzata nel caso in cui - a seguito di verifiche del plico successive all'attivazione del servizio - il costo della spedizione risulti più elevato rispetto a quello concordato, non prevede prelievi unilaterali dalla disponibilità della carta di credito del consumatore in quanto tale modalità di pagamento viene utilizzata solo ove sia stata preventivamente autorizzata. D'altra parte, l'impossibilità per il consumatore di interrompere il processo nel momento della richiesta di integrare il pagamento discenderebbe sia dalla natura *low cost* del servizio sia dalla circostanza che *Spedire Web*, non effettuando i ritiri e le consegne mediante una propria organizzazione ma tramite un soggetto terzo, resterebbe altrimenti esposta ai maggiori costi delle prestazioni fatturate dal vettore sulla base di un preciso listino.

## **IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**22.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 24 gennaio 2013 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**23.** L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, con comunicazione pervenuta il 12 febbraio 2013, ha rappresentato *"l'impossibilità di rendere il parere richiesto relativamente all'istruttoria per pratiche commerciali scorrette n. PS/7721"* in quanto la valutazione del caso di specie rientrerebbe nel proprio perimetro di competenze. Per giustificare il diniego del parere, l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha richiamato quanto già rappresentato in materia di comunicazioni elettroniche relativamente alle statuizioni dell'Adunanza Plenaria del Consiglio di Stato sulla ripartizione di competenze tra la stessa Autorità e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e alla previsione dell'articolo 23, comma 12-quinquiesdecies, introdotto dalla legge 7 agosto 2012 n. 135 di conversione del decreto legge n. 95 del 6 luglio 2012<sup>13</sup>. In particolare, la citata comunicazione del 12 febbraio 2013 menziona il decreto legge n. 201 del 2011 ("Salva Italia"), convertito, con modificazioni, nella legge n. 214 del 2011 che *"ha trasferito all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni le competenze di regolazione, vigilanza e tutela degli utenti nei servizi postali, a cui si è dato attuazione con le delibere 731/11/CONS e 65/12/CONS di istituzione della Direzione Servizi Postali, cui spetta il compito di esercitare tali funzioni nel settore postale oggetto di un delicato iter di liberalizzazione - avviato dal legislatore comunitario con la direttiva n. 97/67/CE, modificata nel 2002 (2002/39/CE) e nel 2008 (2008/6/CE) al fine di promuovere la completa apertura del mercato - e, per altro verso, con le competenze attribuite alla predetta Direzione dal Decreto Legislativo n. 261 del 1999, di diretta attuazione comunitaria ai sensi delle Direttive 97/67/CE e 2008/6/CE"*.

---

<sup>11</sup> [Documenti nn. 13 e 19 in atti.]

<sup>12</sup> [Documento n. 19 in atti.]

<sup>13</sup> [L'art. 23, comma 12-quinquiesdecies, della legge n. 135/2012 (c.d. *spending review*) recita: "L'importo massimo delle sanzioni di cui all'articolo 27, commi 9 e 12, del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206, in materia di pratiche commerciali scorrette, la competenza ad accertare e sanzionare le quali è dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, escluso unicamente il caso in cui le pratiche commerciali scorrette siano poste in essere in settori in cui esista una regolazione di derivazione comunitaria, con finalità di tutela del consumatore, affidata ad altra autorità munita di poteri inibitori e sanzionatori e limitatamente agli aspetti regolati, è aumentato a 5.000.000 di euro".]

## V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

### 1) Sulla competenza dell'Autorità

**24.** In via preliminare, sull'eccezione di incompetenza di questa Autorità, si richiama quanto previsto dall'articolo 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. n. 95/2012. Tale norma, da leggersi alla luce dell'articolo 19, comma 3, del Codice del Consumo<sup>14</sup> e dell'articolo 3, comma 4, della Direttiva 2005/29/CE relativa alla pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori, stabilisce che l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato è competente ad accertare e sanzionare le pratiche commerciali scorrette, con la sola esclusione di quelle poste in essere in settori per i quali esista una regolazione di fonte comunitaria, con finalità di tutela del consumatore, affidata ad altra autorità munita di poteri inibitori e sanzionatori e limitatamente agli aspetti regolati.

**26.** Le condizioni cui la norma subordina l'operatività del principio di specialità sono cumulative e di stretta interpretazione, in quanto derogano ad una direttiva di armonizzazione massima quale è la Direttiva 2005/29/CE. In base a tali condizioni, la normativa settoriale di derivazione comunitaria può trovare applicazione in luogo di quella generale solo rispetto agli aspetti specifici delle pratiche commerciali scorrette. Tale situazione non ricorre ovviamente là dove la legge settoriale non rivesta carattere speciale limitandosi a richiamare il rispetto di precetti di carattere generale, quali ad esempio la buona fede, o la trasparenza dell'informazione.

**27.** In relazione alla prima condizione ("regolazione di fonte comunitaria, con finalità di tutela del consumatore"), tralasciando le prime due delibere citate dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (731/11/CONS e 65/12/CONS)<sup>15</sup>, la stessa Autorità richiama le seguenti fonti: la Direttiva 97/67/CE, la Direttiva 2002/39/CE e la Direttiva 2008/6/CE, nessuna delle quali reca norme specifiche in materia di pubblicità tali da porsi in rapporto di specialità rispetto alle disposizioni della Direttiva 2005/29/CE e da poter prevalere su queste ultime<sup>16</sup>.

**28.** Anzi, l'articolo 1, punto 20) della Direttiva 2008/6/CE, nel sostituire l'articolo 22 della direttiva 97/67/CE, assegna il compito di garantire l'osservanza degli obblighi derivanti dalla direttiva alle autorità nazionali di regolamentazione *"che dovranno svolgerlo attraverso l'istituzione di procedure di monitoraggio e regolamentazione per garantire la fornitura del servizio universale. Esse possono inoltre avere il compito di garantire il rispetto delle norme in materia di concorrenza"*. Peraltro, lo stesso articolo prevede che gli Stati membri: *"assicurano la consultazione e la cooperazione fra le autorità nazionali di regolamentazione e le autorità nazionali incaricate di attuare il diritto della concorrenza e la normativa sulla tutela dei consumatori, nelle materie di interesse comune"*. Tale previsione, quindi, conferma la separazione tra le competenze di regolamentazione settoriale e le competenze generali di tutela dei consumatori affidate alle Autorità nazionali.

**29.** Quanto poi all'unica normativa nazionale di fonte comunitaria richiamata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, essa riguarda il "servizio postale universale" e non quello c.d. a valore aggiunto oggetto del presente procedimento. In particolare, il Decreto Legislativo 22 luglio 1999, n. 261, di attuazione della Direttiva comunitaria 97/67/CE, definisce il servizio postale universale ("SPU"<sup>17</sup>) e stabilisce i compiti e le funzioni da attribuire all'Autorità di Regolamentazione.

**30.** Il Decreto Legislativo n. 261/99, al pari delle Direttive comunitarie sopra indicate, non detta disposizioni specifiche sul contenuto della pubblicità dei servizi postali al fine di garantire la correttezza dell'informazione nei confronti dell'utenza, ma si preoccupa, ad altri fini (ossia a quelli di definizione del perimetro del servizio universale), di fissare la nozione di "pubblicità diretta per corrispondenza". In particolare, l'articolo 1, lettera h, contiene la definizione di

---

<sup>14</sup> [In particolare, l'art. 19, comma 3, Codice del Consumo dispone espressamente che il criterio della *lex specialis* può trovare applicazione unicamente "in caso di contrasto" tra la disciplina sulle pratiche commerciali scorrette e la disciplina settoriale, riflettendo pedissequamente il dettato dell'art. 3, paragrafo 4, della Direttiva UCP. Tali principi sono stati ulteriormente precisati nella comunicazione della Commissione Europea circa la corretta applicazione in Italia della stessa direttiva UCP (Caso EU Pilot 4261/12/JUST del 19 novembre 2012).]

<sup>15</sup> [Tali delibere concernono, rispettivamente, l'istituzione della Direzione Servizi Postali sulla base di quanto disposto dall'art. 21 del decreto legge n. 201 del 2011 ("Salva Italia"), convertito, con modificazioni, nella legge n. 214 del 2011, che ha soppresso l'Agenzia nazionale di regolamentazione postale attribuendo all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni le funzioni ad essa assegnate nonché l'articolazione interna della Direzione di nuova istituzione in tre Uffici (Ufficio analisi e monitoraggio dei mercati postali, Ufficio accesso alla rete, servizio universale e sistemi tariffari, Ufficio segnalazioni e rapporti con gli utenti).]

<sup>16</sup> [La Direttiva 97/67/CE fissa le regole comuni concernenti le condizioni relative alla fornitura dei servizi postali, la fornitura di un servizio postale universale nella Comunità, il finanziamento dei servizi universali a condizioni che garantiscano la fornitura permanente di tali servizi, i principi tariffari e la trasparenza contabile per la fornitura del servizio universale, la fissazione di norme di qualità per la fornitura del servizio universale e la creazione di un sistema che garantisca il rispetto di queste norme, l'armonizzazione delle norme tecniche, la creazione di autorità nazionali di regolamentazione indipendenti.

La Direttiva 2002/39/CE modifica la Direttiva 97/67/CE con riferimento all'apertura alla concorrenza dei servizi postali della Comunità. La Direttiva 2008/6/CE modifica ulteriormente la Direttiva 97/67/CE per quanto riguarda il pieno completamento del mercato interno dei servizi postali comunitari.]

<sup>17</sup> [Il SPU, così come individuato dall'articolo 3 del D.Lgs. 22 luglio 1999, n. 261, include:

- raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di invii postali fino a 2kg;
- raccolta, trasporto, smistamento e distribuzione di pacchi postali fino a 20 kg;
- i servizi relativi agli invii raccomandati e agli invii assicurati (c.d. "posta massiva").]

«pubblicità diretta per corrispondenza», la successiva lettera u-ter) menziona tale mezzo di diffusione per distinguerlo dagli «invii di posta massiva», l'articolo 3, comma 4, ne prevede l'esclusione dall'ambito del servizio universale a decorrere dal 1° giugno 2012.

**31.** In conclusione, la disciplina richiamata dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, in quanto relativa ad un servizio diverso rispetto a quello oggetto del presente procedimento e avente finalità di mera liberalizzazione/regolazione dei mercati, non preclude all'Autorità di applicare le disposizioni del Codice del consumo a pratiche commerciali quali quella in esame aventi ad oggetto la correttezza di messaggi pubblicitari che invitano il consumatore a fruire di servizi postali cc.dd. a valore aggiunto. L'accertamento della scorrettezza della pratica contestata a One Italia, pertanto, rientra pienamente nella competenza dell'Autorità.

**32.** Va, in ogni caso, precisato che se si dovesse accedere ad una diversa interpretazione del rapporto tra la normativa settoriale e quella generale in materia di pratiche commerciali scorrette, in virtù della quale la mera esistenza di una disciplina settoriale sarebbe sufficiente a derogare all'applicabilità delle disposizioni della direttiva 2005/29/Ce, si opterebbe per una soluzione interpretativa in contrasto con il diritto comunitario. Quest'ultimo, infatti, al fine di garantire l'obiettivo di armonizzazione massima della direttiva 2005/29/Ce, ha circoscritto l'ambito di operatività della deroga entro i limiti definiti dall'articolo 3, comma 4, della direttiva, precludendo interpretazioni volte ad escludere l'applicazione delle disposizioni di carattere generale in un intero settore. Per l'ordinamento comunitario, l'applicazione parallela e complementare della direttiva 2005/29/CE con le direttive settoriali rappresenta la regola e le sue deroghe delle eccezioni, ammissibili solo quando la disciplina speciale si occupa in modo specifico di determinati aspetti delle pratiche commerciali scorrette e solo limitatamente a tali profili; situazione questa sicuramente non rinvenibile nel caso di specie, per le ragioni precedentemente indicate. Né in senso contrario può essere richiamato l'orientamento espresso nelle Adunanze Plenarie del Consiglio di Stato, ormai definitivamente superato dopo l'articolo 23, comma 12 *quiquiesdecies*, del decreto-legge n. 95 del 2012.

## **2) Valutazioni di merito**

**33.** Nel merito, i profili di scorrettezza oggetto di valutazione relativamente ai messaggi pubblicitari diffusi da One Italia riguardano la natura dell'attività esercitata dal professionista, la tempistica e la percentuale di spedizioni puntuali inoltrate tramite il servizio "Spedire Web" nonché le modalità di riscossione del maggior corrispettivo in caso di sovrappeso del plico.

**34.** Per quanto riguarda la natura dell'operatore, gli *spot* diffusi attraverso la piattaforma web "Youtube" avvalorano nei destinatari della pubblicità la percezione che sia lo stesso professionista a provvedere alla consegna di pacchi e documenti con dotazioni logistiche di proprietà.

Infatti, nella *clip* a disegni animati di durata pari a 13 secondi viene veicolata l'immagine di un furgone con la scritta *Spedire Web* collocata in modo ben visibile nella parte anteriore e sulla fiancata del mezzo di trasporto e, subito dopo, la voce fuori campo afferma: "*Spedire Web il tuo corriere on line facile e veloce!*". Nelle versioni della pubblicità di durata più lunga il furgone con la scritta *Spedire Web* è raffigurato mentre si muove su una carta geografica che rappresenta l'Italia per consegnare la spedizione da Roma a Milano (*spot* di durata pari a 29 secondi) o da Catania a Milano (*spot* di durata pari a 23 secondi). Gli *spot* si concludono con l'immagine di un uomo con la scritta *Spedire Web* apposta sugli abiti da lavoro e sul cappello che consegna un pacco<sup>18</sup>.

Similari sono i contenuti dei *banner* diffusi sul sito [www.ebay.it](http://www.ebay.it). costituiti da immagini in movimento nelle quali compaiono, tra l'altro, immagini di un uomo con la scritta *Spedire Web* apposta sugli abiti da lavoro e sul cappello che consegna un pacco, in alcuni casi sigillato con nastro adesivo recante il marchio *Spedire Web* (il marchio con la specifica "*Il tuo corriere on line!*" è riportato anche su alcune immagini)<sup>19</sup> e delle comunicazioni promozionali veicolate attraverso i siti internet [www.spedireweb.it](http://www.spedireweb.it) (pagina di apertura, in alto a sinistra) e [www.oneitalia.it/portfolio/spedireweb/](http://www.oneitalia.it/portfolio/spedireweb/) (*clip* denominata "gara di spedizione") dove in alcuni messaggi, benché sia menzionato, rispettivamente, l'utilizzo di un corriere nazionale nonché l'esistenza di una *partnership* con SDA, è comunque presente il furgone in movimento con la scritta *Spedire Web* e l'immagine dell'uomo che consegna un pacco con abiti da lavoro e cappello contraddistinti dal marchio *Spedire Web*<sup>20</sup>.

**35.** Nonostante le modalità grafiche ed espressive utilizzate nella pubblicità, le risultanze istruttorie hanno evidenziato che il professionista non effettua direttamente l'attività di ritiro e consegna di pacchi e documenti, consistendo il servizio offerto nella mera attività di acquisizioni ordini da parte della clientela tramite il sito [www.spedireweb.it](http://www.spedireweb.it). per l'esecuzione di spedizioni sul territorio nazionale che vengono in concreto affidate a un soggetto terzo (nella specie SDA Express Courier). Tale circostanza si riflette anche sul piano delle tutele azionabili dal consumatore. In particolare, l'articolo 9 rubricato "Limitazioni di responsabilità" delle condizioni generali del servizio predisposte da One Italia S.p.A. (qualificate come "note legali" nel sito del professionista) stabiliscono che il professionista non si assume alcuna responsabilità in ordine all'esecuzione della spedizione e/o del trasporto, né comunque per alcun danno o perdita indiretti inclusi i casi di risoluzione contrattuale, negligenza, dolo o inadempimenti, rinviando per la quantificazione del

---

<sup>18</sup> [Documenti nn. 9 e 26 in atti.]

<sup>19</sup> [Documento n. 26 in atti.]

<sup>20</sup> [Documento n. 18-bis in atti.]



rimborso eventualmente spettante al cliente in caso di smarrimento o danno occorso alla spedizione alla disciplina applicata in tali casi dal vettore incaricato della spedizione (tale era la formulazione dell'articolo in commento stampato dal sito del professionista in data 31 agosto 2011, nella versione aggiornata prodotta dalla Parte nel corso dell'ispezione del 9 ottobre 2012 è sempre presente il rinvio alla "Legge Vettoriale" ma viene esplicitato che in questi casi l'utente avrà diritto a un rimborso pari a 1 euro per ogni chilo spedito escluso, in ogni caso, il rimborso del costo di spedizione).

**36.** Pertanto, il consumatore non è messo in condizione di comprendere la reale natura del servizio offerto e conseguentemente le rilevanti limitazioni che caratterizzano l'esercizio di diritti contrattuali nei confronti del professionista che, ai sensi del citato articolo 9 delle "note legali", risponderà esclusivamente dell'esecuzione del Servizio, cioè del mero supporto tramite il sito *www.spedireweb.it* all'attività di spedizione affidata a terzi. Infatti, tali limitazioni di responsabilità sono inserite, senza l'opportuna evidenza, all'interno di un documento di lunghezza considerevole per la lettura sul *web* (che contempla sia le condizioni generali dei servizi forniti da One Italia S.p.A. sia la relativa informativa ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo n. 196/2003), la cui consultazione è del tutto eventuale in quanto nella pagina iniziale del sito *www.spedireweb.it* appare immediatamente la schermata da utilizzare per la procedura di acquisto mentre il *link* "note legali" è posto in calce alla *home page* ed è riportato con caratteri di ridotta dimensione insieme ad altri contenuti. Inoltre, le stesse note legali rinviano per alcuni aspetti alla "legge vettoriale" cioè alle condizioni generali di contratto applicate nei rapporti con la clientela dal corriere che effettua materialmente la consegna e che sono disponibili in un differente sito *internet* (*www.sda.it*).

**37.** La pratica commerciale posta in essere da One Italia S.p.A., consistente nella diffusione attraverso la rete *internet* dei messaggi pubblicitari descritti, deve pertanto ritenersi ingannevole, in quanto sono state fornite informazioni non veritiere e/o omesse informazioni essenziali al fine di consentire al consumatore di comprendere la reale natura dell'attività esercitata dal professionista e le conseguenti limitazioni di responsabilità rispetto all'esecuzione del trasporto e di determinare in maniera pienamente consapevole il proprio comportamento in relazione al prodotto offerto. Ove il consumatore fosse stato edotto in ordine alle preclusioni relative all'esercizio dei diritti contrattuali avrebbe potuto eventualmente rivolgersi ad altro operatore che effettuava la consegna con propri mezzi e con diretta assunzione di responsabilità.

**38.** La condotta contestata deve, inoltre, ritenersi non conforme al livello di diligenza professionale 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, garantendo la chiarezza e la completezza delle informazioni fornite alla clientela.

**39.** Alla luce delle precedenti considerazioni, la pratica commerciale in esame, limitatamente al profilo concernente la natura dell'attività svolta dal professionista, risulta scorretta ai sensi degli articoli 20, comma 2, 21 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.

**40.** Diversamente, non può addivenirsi ad una specifica valutazione di ingannevolezza con riferimento al profilo riguardante la tempistica di recapito dei pacchi, in quanto i dati acquisiti nel corso dell'istruttoria evidenziano, nella maggior parte dei periodi considerati, il sostanziale rispetto della promessa pubblicitaria. Peraltro, i casi di recapito tardivo concentrati in alcuni limitati periodi dell'anno non appaiono risultare incompatibili con il fisiologico ed episodico malfunzionamento dei servizi interessati imputato (e documentato) dal professionista 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.

Parimenti, non è configurabile un indebito condizionamento della libertà di scelta del consumatore in relazione alla procedura utilizzata dal professionista per la riscossione del pagamento integrativo commisurato allo scostamento tra peso del plico dichiarato dal cliente e peso effettivo. Premesso che la verifica della rispondenza delle dimensioni e del peso del pacco a quanto dichiarato dal cliente in sede di richiesta della spedizione viene effettuato dal corriere avvalendosi di mezzi automatizzati e certificati, One Italia acquisisce direttamente il relativo importo soltanto nel caso in cui lo strumento di pagamento utilizzato dal consumatore lo consenta (disponibilità di un portafoglio credito alimentato dal cliente tramite ricariche effettuate con carta di credito). Inoltre, in un'ottica di *customer care*, il professionista ha adottato un margine di tolleranza non provvedendo all'addebito laddove la difformità di peso comporti un maggior costo per il cliente inferiore a 1 euro.

## **VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE**

**41.** Ai sensi del combinato disposto dell'articolo 27, comma 9, del Codice del Consumo e dell'articolo 23, comma 12-*quinqüiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

**42.** 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.

**43.** Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto che la condotta è suscettibile di avere un significativo impatto in ragione dell'avvenuta diffusione dei messaggi pubblicitari attraverso rilevanti ed ampi mezzi di comunicazione, con particolare riferimento alla rete *internet*.

**44.** Per quanto riguarda la durata della violazione, risulta che la pratica commerciale è stata realizzata mediante la diffusione di comunicazioni promozionali attraverso:

a) la piattaforma web "*Youtube*" a far data dal 14 maggio 2010 (<http://www.youtube.com/watch?v=eUJehZq90Y>) e dal 28 marzo 2011 (<http://www.youtube.com/watch?v=NJNT2yFMNW0&feature=endscreen&NR=1>) ed ancora *on line* alla data del 14 gennaio 2013;

b) il sito [www.ebay.it](http://www.ebay.it), limitatamente ad alcuni giorni dei mesi di febbraio, marzo, aprile, giugno, luglio, ottobre, novembre e dicembre 2012;

c) il sito [www.spedireweb.it](http://www.spedireweb.it) dal lancio del servizio *Spedire Web* (febbraio 2010) e tuttora in corso;

d) il sito [www.oneitalia.it/portfolio/spedireweb/](http://www.oneitalia.it/portfolio/spedireweb/) a partire dal *restyling* del sito istituzionale di One Italia avvenuto nel febbraio 2012 e tuttora in corso (tranne che per la parte relativa alla percentuale di consegne puntuali rimossa in data 7 febbraio 2013).

**45.** Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a One Italia S.p.A. nella misura di 25.000 € (venticinquemila euro).

**46.** Tuttavia, in considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza *aggravante* in quanto il professionista risulta già destinatario di un provvedimento adottato in applicazione delle disposizioni contenute nel Codice del Consumo<sup>21</sup>, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 35.000 € (trentacinquemila euro).

RITENUTO, pertanto, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo in quanto, nel promuovere il servizio di ausilio alla spedizione denominato "*Spedire Web*" One Italia S.p.A., in contrasto con il requisito dell'ordinaria diligenza professionale, ha fornito indicazioni ingannevoli ed omissive riguardo alla reale natura ed estensione dell'attività svolta;

#### DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società One Italia S.p.A., costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21 e 22 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione con qualsiasi modalità di comunicazione con i consumatori;

b) di irrogare alla società One Italia S.p.A. una sanzione amministrativa pecuniaria di 35.000 € (trentacinquemila 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 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](http://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.

---

<sup>21</sup> [Cfr. provv. n. 19659 del 19 marzo 2009, - PS2010 - "*H3G- ONE CLUB*".]



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

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*