

Delibera n. 115/2022

**Avvio di un procedimento nei confronti di Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 4.1, lettera a) e 4.4, lettera c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, del 25 febbraio 2021.**

L'Autorità, nella sua riunione del 14 luglio 2022

**VISTA** la legge 24 novembre 1981, n. 689, recante modifiche al sistema penale, e in particolare il capo I, sezioni I e II;

**VISTO** l'articolo 37 del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito, anche: decreto-legge 201/2011), che ha istituito, nell'ambito delle attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità di cui alla legge 14 novembre 1995, n. 481, l'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: "Autorità" oppure "ART") e, in particolare:

- il comma 2, lettera e), ai sensi del quale l'Autorità *"provvede a definire, in relazione ai diversi tipi di servizio e alle diverse infrastrutture, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture di trasporto; sono fatte salve le ulteriori garanzie che accrescano la protezione degli utenti che i gestori dei servizi e delle infrastrutture possono inserire nelle proprie carte dei servizi"*;
- il comma 3, lettera i), ai sensi del quale l'Autorità, *"ferme restando le sanzioni previste dalla legge, da atti amministrativi e da clausole convenzionali, irroga una sanzione amministrativa pecuniaria fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata nei casi di inosservanza dei criteri per la formazione e l'aggiornamento di tariffe, canoni, pedaggi, diritti e prezzi sottoposti a controllo amministrativo, comunque denominati, di inosservanza dei criteri per la separazione contabile e per la disaggregazione dei costi e dei ricavi pertinenti alle attività di servizio pubblico e di violazione della disciplina relativa all'accesso alle reti e alle infrastrutture o delle condizioni imposte dalla stessa Autorità, nonché di inottemperanza agli ordini e alle misure disposti"*;

**VISTO** il Regolamento (CE) n. 1371/2007 del parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, ed il decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni di tale regolamento;

**VISTO** il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus

ed il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni di tale regolamento;

**VISTO** il Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni;

**VISTA** la delibera dell'Autorità n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, di approvazione dell'atto di regolazione recante *"Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento reclami"* (Allegato "A"), e in particolare:

- la misura 2.1, lettera c), ai sensi della quale per gestore di piattaforma digitale si intende *"il soggetto gestore di servizi on-line di informazione e biglietteria relativi a servizi di trasporto ferroviario e/o con autobus resi da più vettori"*;
- la misura 4.1, lettera a), ai sensi della quale *"[...] i gestori di piattaforma digitale garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, avuto particolare riguardo alle esigenze degli utenti con disabilità, e assicurando comunque: a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua"*;
- la misura 4.3, ai sensi della quale *"[...] i gestori di piattaforma digitale informano gli utenti almeno:*
  - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;*
  - b) dei termini massimi entro i quali il gestore di stazione o di piattaforma digitale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto, rispettivamente, dalla carta dei servizi del gestore di stazione o dalle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;*
  - c) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera b) [...]"*;
- la misura 4.4, lettera c), ai sensi della quale *"[L]e informazioni di cui alla Misura 4.3 sono fornite almeno: [...] c) dai gestori di piattaforma digitale, in una sezione dedicata denominata "Reclami" nelle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale."*

**VISTA** la nota prot. ART n. 12396/2022, del 4 maggio 2022, con la quale l'Autorità ha richiesto a Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A. (di seguito anche: STA o Società), tra l'altro, le seguenti informazioni:

- indicare l'indirizzo della sezione del sito *web* della Società contenente le informazioni di cui alla Misura 4 dell'allegato A alla delibera n. 28/2021;

- indicare la precisa collocazione, sulla *home page* del menzionato sito, dell'apposito *link* denominato “*Reclami*”, da cui sia possibile accedere alla sezione di cui al precedente punto;
- indicare l'indirizzo della sezione del sito *web* della Società contenente le condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale e trasmettere una copia aggiornata delle stesse;

#### VISTA

la nota prot. ART n. 13145/2022, del 18 maggio 2022, di riscontro alla suddetta richiesta di informazioni dell'Autorità, con la quale STA ha comunicato, tra l'altro, che:

- “*STA – Strutture Trasporto Alto Adige SpA è gestore della piattaforma digitale [www.altoadigemobilita.info](http://www.altoadigemobilita.info). Le informazioni di cui alla Misura 4 dell'allegato A alla delibera n. 28/2021 sono consultabili tramite il seguente link: <https://suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>”;*
- “*La collocazione sulla home page di [altoadigemobilita.info](http://altoadigemobilita.info) della sezione “Reclami” è posizionata in basso a destra, tra la “Privacy e cookie policy” ed il logo FESR”;*
- “*Le condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale altoadigemobilità sono in fase di predisposizione, ci impegniamo a trasmettere copia non appena disponibile.”;*

#### VISTA

la nota interna prot. ART n. 15097/2022, del 22 giugno 2022, di acquisizione agli atti dell'Autorità, tra l'altro, della pagina del sito *web* della Società, posta all'indirizzo <https://suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>”, con la quale si informano gli utenti della piattaforma, *inter alia*, che: “[p]er suggerimenti e reclami invia una e-mail in lingua italiana, tedesca o inglese al recapito [contact@altoadigemobilita.info](mailto:contact@altoadigemobilita.info) oppure compila il modulo online (verrai reindirizzato al sito della provincia di Bolzano) attualmente disponibile in lingua italiana e tedesca”, nonché del modulo di reclamo al quale la suddetta pagina rimanda;

#### VISTA

la relazione predisposta dall'Ufficio Vigilanza e sanzioni, in ordine alla verifica preliminare degli elementi funzionali all'avvio del procedimento sanzionatorio;

#### CONSIDERATO

che dalla documentazione agli atti risulta che:

- la delibera dell'Autorità n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, di approvazione dell'atto di regolazione recante “*Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento reclami*”, trova applicazione a decorrere dal 1° gennaio 2022;
- STA, nella sua qualità di gestore di piattaforma digitale non ha garantito un meccanismo di trattamento dei reclami che assicuri la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, in difformità a quanto previsto dalla misura 4.1, lettera a); invero, dei due canali

resi disponibili da STA per l'inoltro dei reclami, ossia l'invio di e-mail e la compilazione del modulo on line, solo il primo canale prevede la possibilità dell'utilizzo della lingua inglese; tale circostanza trova conferma in quanto riportato dalla stessa Società alla pagina del sito web della piattaforma, al link <https://suedtirolmobil.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>, ove si legge che “[p]er suggerimenti e reclami invia una e-mail in lingua italiana, tedesca o inglese al recapito [contact@altoadigemobilità.info](mailto:contact@altoadigemobilità.info) oppure compila il modulo online (verrai reindirizzato al sito della provincia di Bolzano) attualmente disponibile in lingua italiana e tedesca”;

- la Società, difformemente da quanto previsto dalla misura 4.4, lettera c), non ha fornito le informazioni di cui alla misura 4.3 in una sezione dedicata denominata “Reclami” all’interno delle condizioni di utilizzo della piattaforma digitale; tale circostanza trova conferma nella stessa affermazione della Società secondo la quale “[l]e condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale altoadigemobilità sono in fase di predisposizione, ci impegniamo a trasmettere copia non appena disponibile” (cfr. la citata nota di riscontro STA acquisita con prot. ART. 13145/2021, del 18 maggio 2022);

#### **CONSIDERATO**

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere la violazione, da parte di Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A. delle misure 4.1, lettera a) e 4.4, lettera c), dell’Allegato A alla delibera 28/2021, del 25 febbraio 2021, nella misura in cui la Società non ha:

- garantito un meccanismo di trattamento dei reclami che assicuri, su tutti i canali previsti per la presentazione del reclamo, la possibilità di utilizzare, oltre alla lingua italiana, anche quella inglese;
- fornito le informazioni di cui alla misura 4.3 in una sezione dedicata denominata “Reclami” all’interno delle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;

#### **RITENUTO**

quindi, che sussistano i presupposti per l’avvio di un procedimento, nei confronti di Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A., per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 201/2011, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per l’inottemperanza alle misure 4.1, lettera a), e 4.4, lettera c), dell’Allegato A alla delibera 28/2021, del 25 febbraio 2021;

tutto ciò premesso e considerato,

#### **DELIBERA**

1. di avviare, per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A., per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6

dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 4.1, lettera a) e 4.4, lettera c), dell'Allegato A alla delibera 28/2021, del 25 febbraio 2021, per non aver garantito un meccanismo di trattamento dei reclami che assicuri, su tutti i canali previsti per la presentazione degli stessi, la possibilità di utilizzare, oltre alla lingua italiana, anche la lingua inglese e, inoltre, non avere fornito le informazioni di cui alla misura 4.3 in una sezione dedicata denominata "Reclami" all'interno delle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale;

2. all'esito del procedimento potrebbe essere irrogata, per ciascuna delle violazioni di cui al punto 1 una sanzione amministrativa pecuniaria fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. il responsabile del procedimento è il dirigente dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni, dott. Ernesto Pizzichetta, indirizzo posta elettronica certificata (PEC): [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), tel. 011.19212.587;
4. è possibile avere accesso agli atti del procedimento presso l'Ufficio Vigilanza e sanzioni – Via Nizza 230, 10126 - Torino;
5. il destinatario della presente delibera, entro il termine perentorio di trenta giorni dalla notifica della stessa, può inviare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it), nonché richiedere l'audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
6. il destinatario della presente delibera può, a pena di decadenza, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, proporre impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate in motivazione;
7. i soggetti che hanno interesse a partecipare al procedimento possono presentare memorie scritte e documenti entro e non oltre sessanta giorni dalla comunicazione o, in mancanza, dalla pubblicazione della presente delibera, oltre a deduzioni e pareri, anche nel corso delle audizioni svolte davanti all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
8. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
9. la presente delibera è notificata a mezzo PEC a Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A. ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità

Torino, 14 luglio 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

(documento firmato digitalmente  
ai sensi del d.lgs. 82/2005)