

Delibera n. 246/2022

**Procedimento avviato con delibera n. 115/2022, del 14 luglio 2022, nei confronti di Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A. Adozione del 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, per 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 dicembre 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: "legge istitutiva"), 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, da ultimo modificato con delibera dell'Autorità n. 235/2022, del 1° dicembre 2022;

**VISTE** le Linee Guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall'Autorità, adottate con delibera n. 49/2017, del 6 aprile 2017 (di seguito "Linee guida");

**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) e b), la quale dispone, tra l'altro, che *"[...] 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; b) più canali per l'inoltro dei reclami [...]"*;
- 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."*;
- la misura 8.3 la quale dispone che *"i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad*

*ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le condizioni di utilizzo della piattaforma digitale”;*

#### **VISTA**

la delibera n. 115/2022, del 14 luglio 2022, notificata con nota prot. ART n. 16469/2022, di pari data, con la quale l’Autorità ha avviato un procedimento nei confronti di Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A. (di seguito: “Società” o “STA”), 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, per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio 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, per non aver 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) e per non aver fornito, difformemente da quanto previsto dalla misura 4.4, lettera c), le informazioni di cui alla misura 4.3 in una sezione dedicata denominata “Reclami” all’interno delle condizioni di utilizzo della piattaforma digitale;

#### **VISTA**

la memoria difensiva presentata da STA in data 16 agosto 2022, acquisita agli atti con nota prot. ART n. 17940/2022 in pari data, con la quale la Società ha osservato:

- i) con riferimento all’inottemperanza alla misura 4.1, lettera a) dell’allegato A alla delibera 28/2021
  - “(...) Con nota STA prot. n. 21190/2022/PDO/jsr/ima la STA ha dichiarato alla codesta Autorità che per l’inoltro dei reclami l’utente ha la possibilità o di inviare un’e-mail o di utilizzare un modulo online. L’invio dell’e-mail era ab origine possibile sia in italiano, tedesco, che inglese. La compilazione del modulo online invece era possibile nelle lingue tedesco ed italiano. E’ da specificare che solo l’invio dell’e-mail viene gestito direttamente dalla STA. Il sito con il modulo reclami on-line viene gestito d[a]lla Provincia Autonoma di Bolzano.”;
  - “(...)Dopo il ricevimento della Delibera in oggetto la STA ha ipso facto avvisato la Provincia Autonoma di Bolzano, quale gestore del sito, della mancanza della lingua inglese, la quale ha prontamente provveduto ad adempiere, implementando anche la versione in inglese aggiungendo un bottone “ENGLISH VERSION OF THE FORM” (<https://www.provincia.bz.it/turismo-mobilita/mobilita/trasporto-pubblico-locale/formulario-web-asp>); sia nel formulario in italiano che in quello in tedesco, consentendo quindi l’esposizione del reclamo in lingua inglese (<https://www.provincia.bz.it/turismo-mobilita/mobilita/trasporto-pubblivco-locale/web-feedback-english.asp>);
  - “(...)L’informazione sul sito della STA è stata pertanto aggiornata, includendo anche la lingua inglese per la compilazione del modulo dei reclami (<https://www.altoadigemobilita.info/it/assistenza-e-contatto/reclami>).”;

ii) con riferimento all'inottemperanza alla misura 4.4, lettera c) dell'allegato A alla delibera 28/2021:

- *"(...) Premesso che nella sezione denominata "Reclami" del sito vengono forniti tutte le informazioni di cui alla Misura 4.3 della delibera dell'Autorità n. 28/2021 del 25 febbraio 2021, di cui: I canali e le lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami; i termini massimi entro i quali il gestore di piattaforma digitale fornisca la risposta al reclamo; Dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo";*
- *"(...) le Condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale al momento sono incluse nella voce **Privacy e cookie policy** (in calce del sito) enfasi nell'originale]";*
- *"per ottemperare al rilievo avanzato nella delibera in oggetto, la STA ha implementato in data 10 agosto 2022 nella voce Privacy e cookie policy l'apposito link alla sezione Reclami (<https://www.altoadigemobilita.info/it/assistenza-e-contatto/privacy>) [enfasi nell'originale]";*
- *"(...) Inoltre, per garantire la massima facilità d'utilizzo del sito, dopo la Vostra segnalazione, STA ha deciso ulteriormente di predisporre le "Condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale", come voce a sé stante – integrando lì la privacy e non più viceversa – prevedendo anche lì l'obbligatorio link alla sezione "Reclami.";*

#### VISTA

la nota integrativa alla citata memoria difensiva prot. ART n. 17940/2022, acquisita agli atti con nota prot. ART n. 18446/2022, del 30 agosto 2022, con la quale la Società ha riferito che:

- *"(...) come anticipato con PEC dd 16/08/2022, prot.n. 21547/2022/MFL/sai/cer, STA si è impegnata ad attivare nel corso di 60 giorni d[a]lla notifica della Delibera in oggetto una voce **Condizioni generali di utilizzo del sito/app** a sé stante, non più integrata solamente nella voce **Privacy e cookie policy**. Modifica implementata online in data 26/08/2022 in calce al sito [enfasi nell'originale]";*
- *"(...) Come si evince dallo Screenshot sopra, questa voce si trova tra la voce Privacy e Cookie Policy e la sezione Reclami. Anche dall'interno della sezione **Condizioni di utilizzo sito/app** si accede alle sezioni di cui sopra (...) [enfasi nell'originale]";*

#### VISTA

la nota prot. ART n. 23689/2022, del 3 novembre 2022, con la quale sono state comunicate alla Società - previa deliberazione del Consiglio in pari data - le risultanze istruttorie relative al procedimento in oggetto, ai sensi dell'articolo 10, comma 1, lett. b), del Regolamento sanzionatorio, indicando alla Società il termine del 23 novembre 2022 per l'invio di ulteriori memorie difensive nonché per la richiesta di audizione innanzi al Consiglio dell'Autorità;

**VISTA**

la memoria difensiva del 23 novembre 2022, acquisita con prot. ART n. 24900/2022, del 24 novembre 2022, con la quale la Società ha osservato che:

- *“[...] con la presente siamo a ribadire come il sito di STA sia stato prontamente adeguato a seguito del procedimento avviato da Codesta Spett. Autorità, e pertanto non si è verificato alcun danno reale e concreto, giusta l’esiguità del periodo i cui la lingua inglese non è stata introdotta nel modulo online di presentazione del reclamo”;*
- *“Depone poi nel senso della irrilevanza del periodo di assenza di format per i reclami in lingua inglese, la circostanza – tutt’altro che trascurabile- che, anche prima dell’adeguamento formale, il sito di STA già consentiva la trasmissione in lingua inglese di (eventuali) “segnalazioni e reclami”, sebbene non attraverso la previsione di un modulo, così come richiesto dall’Autorità, bensì per il tramite di una casella mail a cui l’utente interessato avrebbe potuto indirizzare il testo in forma libera”;*
- *“[d]ovendosi necessariamente privilegiare un aspetto sostanzialistico della previsione regolamentare della Delibera, il canale mail permetteva al reclamante di produrre una descrizione finanche più analitica dei fatti oggetto di contestazione, pure potendo allegare al messaggio fotografie o video eventualmente a supporto della segnalazione rivolta al gestore del servizio”;*
- *“ne consegue che, sul piano strettamente sostanziale, non è mai stato compromesso il diritto di reclamo tutelato dalla Delibera e, segnatamente, dalla Misura, poiché anche in precedenza al pronto adeguamento della modulistica, la Società ha potuto ricevere – come in effetti ha anche ricevuto - e, conseguentemente, gestire i reclami degli utenti in lingua inglese”;*
- *“[i]noltre aggiungiamo che l’Alto Adige è territorio in cui è prevista l’obbligatorietà del bilinguismo italiano-tedesco e dunque la predisposizione di un canale di comunicazione – via mail (addirittura) in tripla lingua già di per sé può considerarsi osservante dei diritti dei passeggeri di cui si occupa la misura n. 4, finanche – come si crede - in modo ugualmente soddisfattivo delle loro prerogative di quanto non assicuri un format in doppia lingua: italiano e inglese”;*

**VISTA**

la relazione istruttoria dell’ufficio Vigilanza e sanzioni;

**CONSIDERATO**

quanto rappresentato nella suddetta relazione con riferimento alle contestate violazioni e, in particolare, che:

- Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A. è una società *in house* della Provincia Autonoma di Bolzano avente l’incarico di gestire il sistema informatico e di bigliettazione del Trasporto Pubblico Locale relativo al territorio della Provincia Autonoma di Bolzano (cfr. *slides* illustrative acquisite con prot. ART 16365/2022, del 12 luglio 2022, prodotte dalla Società nel corso del procedimento sanzionatorio iniziato con delibera ART n. 56/2022 e concluso con delibera ART n. 126/2022);
- la misura 4.1, lettera a), prevede che *“[...] 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";*

- con riferimento alla misura 4.1, lettera a), dell'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021, dalla documentazione agli atti risulta la violazione della suddetta misura di regolazione, in quanto STA non ha garantito, nella sua qualità di gestore di piattaforma digitale, l'attivazione, entro i termini previsti dalla delibera ART n. 28/2021, del 25 febbraio 2021 (1° gennaio 2022), del trattamento dei reclami in modo da assicurare la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese; 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 prevedeva la possibilità dell'utilizzo della lingua inglese;
- si osserva che l'affermazione di STA secondo la quale "[...] solo l'invio dell'e-mail viene gestito direttamente dalla STA [...] Il sito con il modulo reclami on-line viene gestito d[a]lla Provincia Autonoma di Bolzano", (cfr. prot. ART n. 17940/2022) non esclude la responsabilità della Società in merito all'inosservanza della suddetta misura di regolazione in quanto, le misure regolatorie di cui all'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021 attribuiscono al gestore di piattaforma digitale, quale è appunto Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A., l'obbligo di attivare il sistema di trattamento dei reclami in modo conforme a quanto previsto dalla misura 4.1, lettera a), dell'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021;
- pertanto, l'affermazione della Società secondo la quale "[d]opo il ricevimento della Delibera in oggetto la STA ha ipso facto avvisato la Provincia Autonoma di Bolzano, quale gestore del sito, della mancanza della lingua inglese, la quale ha prontamente provveduto ad adempiere [...] predispo[nendo] il formulario di reclamo anche in inglese accessibile dal 26 luglio 2022", (cfr. prot. ART n. 17940/2022) non esclude la responsabilità di STA circa l'inosservanza della citata misura 4.1), lettera a), anzi, conferma la sussistenza della violazione atteso che l'adempimento alla misura violata è stato effettuato in data successiva alla scadenza prevista dalla misura 8 dell'allegato "A" della delibera ART n. 28/2021, ai sensi della quale, le imprese hanno l'obbligo di ottemperare alle misure oggetto del presente procedimento entro il 1° gennaio 2022. Dagli atti emerge invero che STA ha adempiuto agli obblighi della suddetta misura, 4.1), lettera a), nelle more del procedimento sanzionatorio in atto;
- con riferimento all'argomentazione posta dalla Società con nota acquisita con prot. ART n. 24900/2022, del 24 novembre 2022, secondo la quale "[...] non si è verificato alcun danno reale e concreto, giusta l'esiguità del periodo i cui la lingua inglese non è stata introdotta nel modulo online di presentazione del reclamo", la stessa non può essere accolta atteso che, oltre ad essere



apodittica relativamente alla circostanza per la quale *“non si [sarebbe] verificato alcun danno reale e concreto”*, non può farsi a meno di rilevare che la Società ha ottemperato all’obbligo di cui alla citata misura solo in data 26 luglio 2022, quindi con oltre sei mesi di ritardo dal termine entro il quale avrebbe dovuto adempiere (1° gennaio 2022) e, tra l’altro, solo a seguito dell’avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera dell’Autorità n. 115/2022 del 14 luglio 2022;

- relativamente all’asserzione di STA secondo la quale *“il sito di STA già consentiva la trasmissione in lingua inglese di (eventuali) “segnalazioni e reclami”, sebbene non attraverso la previsione di un modulo, così come richiesto dall’Autorità, bensì per il tramite di una casella mail [...]”*, non è idonea ad escludere la sussistenza della violazione contestata, in quanto denota un adempimento parziale della misura violata;
- sempre con riferimento alla citata memoria prot. ART n. 24900/2022, non sono condivisibili le ulteriori affermazioni della Società secondo le quali *“privilegia[ndo] [l’]aspetto sostanzialistico”* la stessa avrebbe adempiuto alla citata misura di regolazione e che *“sul piano strettamente sostanziale, non [è] mai stato compromesso il diritto di reclamo tutelato dalla Delibera”*, ed inoltre che *“[...] l’Alto Adige è territorio in cui è prevista l’obbligatorietà del bilinguismo italiano-tedesco e dunque la predisposizione di un canale di comunicazione – via mail (addirittura) in tripla lingua già di per sé può considerarsi osservante dei diritti dei passeggeri di cui si occupa la misura n. 4, finanche – come si crede - in modo ugualmente soddisfacente delle loro prerogative di quanto non assicuri un format in doppia lingua: italiano e inglese”*; invero, la finalità della Misura 4 è quella di individuare, per una più completa e sostanziale tutela degli utenti, un set minimo di garanzie relative all’accessibilità del meccanismo per il trattamento dei reclami, il cui contenuto, si osserva, è stato individuato, dall’Autorità, a valle di un complesso procedimento amministrativo che ha assicurato, mediante la fase della consultazione, la partecipazione degli *stakeholders*, la valutazione delle relative osservazioni e, quindi, il rispetto del principio di proporzionalità delle misure adottate;
- la misura 4.4, lettera c), prevede che *“[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.”*;
- la richiamata misura 4.3, dispone che *“[...] 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 8.3 dispone che *“i gestori di piattaforma digitale sono tenuti ad*

*ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro 1° gennaio 2022, le condizioni di utilizzo della piattaforma digitale”;*

- con riferimento alla misura 4.4, lettera c), dell’Allegato A alla delibera ART n. 28/2021, dalla documentazione agli atti risulta la violazione della suddetta misura di regolazione, in quanto STA, difformemente da quanto previsto dalla misura 4.4, lettera c), dell’Allegato A alla citata delibera ART n. 28/2021, 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;
- la violazione, della misura 4.4, lettera c), da parte di STA, trova conferma nella nota assunta agli atti dell’Autorità con prot. ART n. 13145/2022, del 18 maggio 2022 con cui STA, nel dare riscontro alla richiesta di informazioni dell’Autorità prot. ART n. 12396/2022, del 4 maggio 2022, affermava che le condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale erano in fase di predisposizione; la violazione trova conferma, altresì, nella memoria acquisita agli atti con prot. ART n. 17940/2022, nella parte in cui STA afferma che ha ottemperato al rilievo avanzato nella delibera di avvio del procedimento sanzionatorio implementando, in data 10 agosto 2022, nella voce “*Privacy e cookie policy*”, l’apposito link alla sezione Reclami e che avrebbe formulato le Condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale la cui avvenuta predisposizione è stata successivamente confermata nella memoria integrativa assunta con nota prot. ART n. 18446/2022;
- pertanto, l’adempimento alla misura violata è stato effettuato in data successiva alla scadenza prevista dalla misura 8 dell’allegato “A” della delibera ART n. 28/2021, ai sensi della quale, le imprese hanno l’obbligo di ottemperare alle misure oggetto del presente procedimento entro il 1° gennaio 2022. Dagli atti, invero emerge che STA ha adempiuto agli obblighi della suddetta misura, 4.4), lettera c) nelle more del procedimento sanzionatorio in atto.

#### **RITENUTO**

pertanto, in relazione alle contestazioni formulate nella delibera n. 115/2022, del 14 luglio 2022, di accertare l’inottemperanza, da parte di Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A., 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 del reclamo, la possibilità di utilizzare, oltre alla lingua italiana, anche quella inglese e non aver 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;

#### **CONSIDERATO**

altresì quanto riportato nella relazione istruttoria in relazione alla determinazione dell’ammontare delle sanzioni, in considerazione di quanto previsto dall’articolo 25 del Regolamento sanzionatorio e dalle Linee guida sulla quantificazione delle sanzioni amministrative pecuniarie irrogate dall’Autorità, e, in particolare, che:

1. ai sensi dell’articolo 11 della legge n. 689/1981, la sanzione da irrogare alla Società per la violazione accertata deve essere commisurata, all’interno dei limiti



- edittali individuati dal legislatore, *“alla gravità della violazione, all’opera svolta dall’agente per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, nonché alla personalità dello stesso e alle sue condizioni economiche”*;
2. con riferimento alla violazione della misura 4.1, lettera a), dell’Allegato A alla delibera 28/2021, del 25 febbraio 2021:
- i) per quanto attiene alla gravità della violazione, seppur la Società abbia disatteso quanto prescritto nella misura 4.1, lettera a), non predisponendo, entro il 1° gennaio 2022, un sistema di trattamento dei reclami che consenta l’utilizzo della lingua inglese anche per l’inoltro del reclamo mediante formulario, rileva la circostanza che prima dell’avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla citata delibera n. 115/2022, STA garantiva, comunque, l’utilizzo della lingua inglese per l’inoltro del reclamo via e-mail;
  - ii) quanto alle azioni poste in essere per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva la circostanza che STA, nelle more del procedimento, abbia ottemperato alla misura 4.1, lettera a);
  - iii) non sussiste la reiterazione;
  - iv) in relazione alle condizioni economiche della Società e ai fini della quantificazione della sanzione è necessario considerare il fatturato realizzato nell’anno 2021, atteso che, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, l’importo della sanzione deve essere commisurato fino al 10 per cento del fatturato dell’impresa interessata e, con riferimento a tale esercizio, risulta che la Società ha esposto, al netto dei contributi in conto d’esercizio, un valore totale di ricavi delle vendite, delle prestazioni, per l’esercizio 2021, pari ad euro 24.844.905,00 ed un utile di euro 2.762,00;
  - v) per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni, risulta congruo: (i) determinare l’importo base della sanzione nella misura di euro 4.000,00 (quattromila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione pari ad euro 1.000,00 (mille/00), in relazione all’ottemperanza, per quanto tardiva, alla misura 4.1, lettera a); (iii) non applicare, sul predetto importo base alcuna maggiorazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 3.000,00 (tremila/00);
3. con riferimento alla violazione della misura 4.4, lettera c), dell’Allegato A alla delibera 28/2021, del 25 febbraio 2021:
- i) per quanto attiene alla gravità della violazione, rileva la circostanza per cui la Società non ha fornito agli utenti, entro il 1° gennaio 2022, le informazioni di cui alla misura 4.3 in una sezione dedicata denominata “Reclami” all’interno delle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale, quest’ultime, tra l’altro, predisposte solo successivamente all’avvio del procedimento sanzionatorio;
  - ii) quanto alle azioni poste in essere per l’eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva la circostanza che STA, nelle more del procedimento, abbia ottemperato alla misura 4.4, lettera c);

- iii) non sussiste la reiterazione;
- iv) in relazione alle condizioni economiche della Società e ai fini della quantificazione della sanzione è necessario considerare il fatturato realizzato nell'anno 2021, atteso che, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, l'importo della sanzione deve essere commisurato fino al 10 per cento del fatturato dell'impresa interessata e, con riferimento a tale esercizio, risulta che la Società ha esposto, al netto dei contributi in conto d'esercizio, un valore totale di ricavi delle vendite, delle prestazioni, per l'esercizio 2021, pari ad euro 24.844.905,00 ed un utile di Euro 2.762,00;
- v) per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida sulla quantificazione delle sanzioni, risulta congruo: (i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 8.000,00 (ottomila/00); (ii) applicare, sul predetto importo base, la riduzione pari ad euro 2.000,00 (duemila/00), in relazione alla predisposizione, per quanto tardiva, delle condizioni generali di utilizzo della piattaforma digitale conformemente ai contenuti richiesti dalla citata misura 4.4, lettera c); (iii) non applicare, sul predetto importo base alcuna maggiorazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 6.000,00 (seimila/00);

#### **RITENUTO**

pertanto di procedere, ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i) della legge istitutiva, all'irrogazione della sanzione pecuniaria di euro 3.000,00 (tremila/00), per la violazione della misura 4.1, lettera a), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, e della sanzione nella misura pecuniaria di euro 6.000,00 (seimila/00), per la violazione della misura 4.4, lettera c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, così per complessivi euro 9.000,00 (novemila/00);

tutto ciò premesso e considerato,

#### **DELIBERA**

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, l'inottemperanza, nei confronti di Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A., alle misure 4.1, lettera a), e 4.4, lettera c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021 del 25 febbraio 2021, in quanto, nella sua qualità di gestore di piattaforma digitale ed entro i termini previsti dalla stessa delibera (1° gennaio 2022): non ha garantito l'attivazione del trattamento dei reclami in modo da assicurare la possibilità di utilizzare, per tutti i canali previsti per l'inoltro del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, in difformità a quanto previsto dalla misura 4.1, lettera a), dell'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021; inoltre, difformemente da quanto previsto dalla misura 4.4, lettera c), dell'Allegato A alla delibera ART n. 28/2021, 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.
2. per le violazioni di cui al punto 1, è irrogata nei confronti di Strutture Trasporto Alto Adige S.p.A.:

- i) la sanzione pecuniaria di euro 3.000,00 (tremila/00), 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 per la violazione della misura 4.1, lettera a), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021;
- ii) la sanzione pecuniaria di euro 6.000,00 (seimila/00), 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 per la violazione della misura 4.4, lettera c), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021;

così per complessivi euro 9.000,00 (novemila/00);

- 3. le sanzioni di cui al punto 2 devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla data di notifica del presente provvedimento, tramite versamento da effettuarsi mediante l'utilizzo del servizio PagoPA, disponibile nella sezione "*Servizi on-line PagoPA*" (al link <https://autorita-trasporti.servizi-pa-online.it/>), indicando, nel campo 'causale': "sanzione amministrativa – delibera n. 246/2022";
- 4. decorso il termine di cui al punto 3, per il periodo di ritardo inferiore ad un semestre devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale; in caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge 24 novembre 1981, n. 689, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di 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;
- 5. 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

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro il termine di 60 giorni, ricorso innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale del Piemonte o entro 120 giorni ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 14 dicembre 2022

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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