

Delibera n. 253/2022

Avvio di un procedimento, nei confronti di Troiolo Linee S.r.l., 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 3.1, lettera b.2), 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021.

L'Autorità, nella sua riunione del 22 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 e a dirimere le relative controversie; 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 f, ai sensi del quale l'Autorità *“ordina la cessazione delle condotte in contrasto con gli atti di regolazione adottati e con gli impegni assunti dai soggetti sottoposti a regolazione, disponendo le misure opportune di ripristino”*;
- 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”*;

VISTI 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 e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, ed in particolare gli articoli 26 e 27, nonché il decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169, recante la disciplina sanzionatoria per le violazioni 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 (di seguito anche: Regolamento sanzionatorio), e in particolare l'articolo 7, relativo alla procedura semplificata;
- 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, con cui è stato approvato l'atto 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 dei reclami"* e, in particolare:
- la misura 3.1, lettera b.2), che dispone che *"[i] gestori dei servizi 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 [...] più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno [...] presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale"*;
 - la misura 3.3, che dispone che *"[i] gestori dei servizi informano gli utenti almeno:*
 - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;*
 - b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;*
 - c) degli elementi minimi di cui alla Misura 3.2;*
 - d) per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27 del Regolamento autobus;*
 - e) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27, paragrafo 2, del Regolamento ferroviario e dall'articolo 27 del Regolamento autobus o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;*
 - f) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera e), in particolare della possibilità:*
 - f.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;*
 - f.2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;*
 - g) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1.";*
 - la misura 3.4, lettere a) e b), che prevede che *"[l]e informazioni di cui alla Misura 3.3 sono fornite almeno [...] nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato "Reclami" [e]*

nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata “Reclami”;

- la misura 8.1, che statuisce che “[i] gestori dei servizi sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro il 1° gennaio 2022, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l’adozione, le proprie carte dei servizi”;

VISTA

la nota prot. ART n. 17880/2022, dell’11 agosto 2022, con cui a Troiolo Linee S.r.l. (di seguito anche: Troiolo o la Società), allo scopo di effettuare la vigilanza sull’ottemperanza da parte di tale Società alle misure regolatorie approvate con la delibera n. 28/2021, sono state chieste informazioni e documentazione e, segnatamente:

- i. l’indirizzo della sezione del sito *web* contenente le informazioni di cui alla misura 3.3 dell’allegato A alla delibera n. 28/2021;
- ii. l’indicazione sulla 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;
- iii. la trasmissione di una copia aggiornata delle Condizioni generali di trasporto;

RILEVATO

che la Società non ha riscontrato la predetta richiesta di informazioni, entro il termine ivi indicato;

VISTA

la nota prot. ART n. 19330/2022, del 13 settembre 2022, con cui la Società è stata sollecitata a riscontrare la predetta richiesta di informazioni;

RILEVATO

che la Società non ha riscontrato la predetta nota di sollecito, entro il termine ivi indicato;

VISTA

la delibera n. 208/2022, del 3 novembre 2022, notificata in pari data con prot. ART n. 23688/2022, con cui è stato avviato un procedimento sanzionatorio, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera I), numero 1), della legge istitutiva, nei confronti di Troiolo, per la mancata ottemperanza alle richieste di informazioni dell’Autorità di cui alle note prott. ART n. 17880/2022, dell’11 agosto 2022, e n. 19330/2022, del 13 settembre 2022;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 24395/2022, del 15 novembre 2022, con cui Troiolo, nell’ambito del predetto procedimento sanzionatorio, ha trasmesso parte della documentazione richiesta con le richiamate note prott. ART nn. 17880/2022 e 19330/2022 e, segnatamente, le Condizioni generali di trasporto e il modulo di reclamo;

VISTI

i rilievi effettuati sulla *home page* del sito *web* della Società, acquisiti agli atti con prot. ART n. 25517/2022, del 2 dicembre 2022;

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:

1. nelle Condizioni generali di trasporto di Troiolo, ai reclami è dedicato l'articolo 11, rubricato *"Informazione e reclami"* (cfr. prot. ART n. 24395/2022);
2. il punto 3 di tale disposizione, rubricato *"Reclami per violazione dei diritti del passeggero"*, dispone che *"[p]er reclamo si intende ogni atto con cui un cliente (oppure il legale o l'associazione di consumatori che lo rappresenta) chiaramente identificabile contesta in forma scritta all'Azienda un suo comportamento o un'omissione. L'Azienda dispone di un sistema per il trattamento dei reclami che il passeggero può presentare, tramite i seguenti canali:*

 - inoltrando una mail all'indirizzo: info@troiolobus.com;*
 - Contattando gli uffici allo +39 0964381325.*

I passeggeri possono trasmettere un reclamo al vettore entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare. Entro un mese dal ricevimento del reclamo il vettore notifica al passeggero che il reclamo è accolto, respinto o ancora in esame. Il vettore dovrà fornire una risposta definitiva entro tre mesi dal ricevimento del reclamo. I suddetti termini non si applicano alle questioni relative al risarcimento in caso di decesso, lesioni personali o danni e perdite di bagagli in caso di incidenti" (ibid.);

3. il punto 4 di tale disposizione, rubricato *"Reclamo in seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti"*, dispone che *"[i]l passeggero, dopo aver presentato in prima istanza un reclamo all'Azienda, e dopo che siano trascorsi novanta giorni dalla presentazione, può presentare un reclamo all'Organismo nazionale responsabile dell'applicazione della disciplina in materia di diritti dei viaggiatori in merito a presunte violazioni di quest'ultima L'organismo nazionale per l'applicazione del regolamento sui diritti dei passeggeri può essere contattato con le seguenti modalità: Autorità di Regolazione dei Trasporti Via Nizza 230, 10126 Torino, PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it [sic], Email reclami.bus@autorita-trasporti.it [sic]" (ibid.);*
4. sulla base di quanto precede, risulta, pertanto, che l'articolo 11 delle Condizioni generali di trasporto della Società, relativo ai reclami, non contiene la totalità delle informazioni di cui alla misura 3.3 dell'Allegato A alla delibera 28/2021, in quanto difetta, quantomeno, dell'indicazione delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami, degli elementi minimi necessari per l'esame degli stessi, ai sensi della misura 3.2, nonché dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo in termini e, in particolare, della possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ed è, inoltre, carente della previsione relativa all'indennizzo automatico di cui alla misura 6.1;
5. inoltre, i canali predisposti dalla Società per l'inoltro dei reclami non sono conformi a quanto previsto dalla misura 3.1, lettera b.2), non essendo, altresì prevista la possibilità di *"presentazione del reclamo a mezzo posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale"*;

6. infine, sulla base dei rilievi svolti presso la *home page* del sito *web* di Troiolo, non risulta presente l'apposito *link* denominato “*Reclami*”, da cui sia possibile accedere alla sezione del sito contenente le informazioni di cui alla misura 3.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera b) (cfr. prot. ART n. 25517/2022);

CONSIDERATO

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l'inottemperanza, da parte di Troiolo Linee S.r.l., alle misure 3.1, lettera b.2), 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021, in quanto la Società non ha correttamente ottemperato agli obblighi informativi relativi alla procedura di trattamento dei reclami, conformemente a quanto previsto nelle misure di regolazione, ed entro il termine assegnato, e in particolare non ha modificato le proprie Condizioni generali di trasporto, affinché riportassero le informazioni previste, non ha indicato fra i canali di inoltro dei reclami, la possibilità di trasmissione mediante posta raccomandata, non ha predisposto, sul proprio sito *web*, una sezione, appositamente dedicata alla diffusione delle informazioni di cui alla misura 3.3, che fosse accessibile dall'*home page*, tramite un apposito link denominato “*Reclami*”;

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Troiolo Linee S.r.l. 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, per inottemperanza alle misure disposte con la delibera n. 28/2021;

RITENUTO

inoltre, che sussistano i presupposti per l'applicazione della procedura semplificata di cui all'articolo 7 del Regolamento sanzionatorio, in quanto gli elementi raccolti, nel corso della fase preistruttoria, sorreggono sufficientemente la fondatezza della contestazione, che emerge *per tabulas* dal testo delle Condizioni generali di trasporto trasmesse dalla Società e dai rilievi effettuati sul sito *web*;

TENUTO CONTO

che la summenzionata procedura semplificata prevede la determinazione, già nella delibera di avvio del procedimento sanzionatorio, dell'importo della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento;

CONSIDERATO

quanto riportato nella relazione dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni con riferimento alla determinazione dell'ammontare della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento, conformemente alle disposizioni di cui all'articolo 25 del Regolamento sanzionatorio e delle linee guida, e in particolare che:

1. ai sensi dell'articolo 11 della legge n. 689/1981, la sanzione deve essere commisurata, all'interno dei limiti edittali individuati da 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. per quanto attiene alla gravità della violazione, rilevano la natura dell'interesse tutelato dalla norma di cui si contesta la violazione, ossia il diritto di tutti i passeggeri ad essere correttamente informati in ordine ai diritti di loro

spettanza in materia di trattamento dei reclami, la durata della violazione e la rilevanza dei suoi effetti pregiudizievoli, posto che sia l'assenza, sulla *home page* del sito di Troiolo, di un *link* alla sezione del sito contenente le informazioni di cui alla misura 3.3 sia la mancanza di talune delle informazioni previste dalla misura 3.3 anche nelle Condizioni generali di trasporto ostacolano la conoscibilità, da parte di tutti i passeggeri, dei diritti di loro spettanza e, conseguentemente, l'inottemperanza contestata è potenzialmente idonea a ledere il diritto all'informazione di un numero considerevole di utenti; rileva, altresì, la circostanza che la Società non prevedendo uno dei canali di reclamo previsti dalla misura di regolazione, comprime, in maniera illegittima, il diritto dei passeggeri di presentare i propri reclami in maniera accessibile ed agevole, in particolar modo con riferimento agli utenti che non usino *internet*;

3. non risulta posta in essere alcuna azione volta all'eliminazione o all'attenuazione delle conseguenze della violazione;
4. non sussiste la reiterazione;
5. in relazione alle condizioni economiche della Società risulta che la stessa, con riferimento all'anno 2021, ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali pari ad euro 5.936.429 ed un utile di euro 717.710;
6. ai fini della quantificazione della sanzione – 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 – occorre considerare il sopra riportato valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali dell'anno 2021;
7. per le considerazioni su esposte e sulla base linee guida, risulta congruo: i) determinare l'importo base della sanzione che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nella misura di euro 40.000,00 (quarantamila/00); ii) non applicare, sul predetto importo base, alcun aumento; iii) non applicare sul predetto importo base alcuna riduzione; iv) quantificare, conseguentemente la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 40.000,00 (quarantamila/00);

RITENUTO

pertanto di quantificare la sanzione amministrativa pecuniaria che potrebbe essere irrogata all'esito del procedimento nella misura di euro 40.000,00 (quarantamila/00);

RILEVATO

che ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla notifica della presente delibera, la Società ha la facoltà di pagare in misura ridotta la sanzione sopra determinata, nella misura della terza parte, pari a euro 13.333,33 (tredicimilatrecentotrentatré/33), rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento e determinando l'estinzione del presente procedimento sanzionatorio;

RILEVATA

altresì, la gravità della violazione, la sua natura perdurante, nonché la rilevanza dell'interesse tutelato, che ne impongono la celere cessazione;

RITENUTO,	pertanto, di condizionare l'estinzione del procedimento mediante il pagamento in misura ridotta alla cessazione della violazione contestata, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento sanzionatorio;
TENUTO CONTO	che, in caso di mancata estinzione, il procedimento prosegue nelle forme ordinarie, potendo l'Autorità, nel provvedimento finale, irrogare la sanzione anche discostandosi dalla quantificazione determinata nella presente delibera, ove, nel corso dell'istruttoria, emergessero elementi che lo giustifichino, giusta l'articolo 7, comma 4, del Regolamento sanzionatorio;
DATO ATTO	che, ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione contestata è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;

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 Troiolo Linee S.r.l., 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 3.1, lettera b.2), 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021, per non aver previsto, fra i canali di inoltro dei reclami, la possibilità di trasmissione mediante posta raccomandata, non aver adeguato, entro il termine assegnato, le proprie Condizioni generali di trasporto, affinché riportassero le informazioni previste, ai sensi delle menzionate misure di regolazione, e non aver predisposto, sul proprio sito *web*, una sezione, appositamente dedicata alla diffusione delle informazioni di cui alla misura 3.3, che fosse accessibile dall'*home page*, tramite un apposito *link* denominato "*Reclami*";
2. per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Troiolo Linee S.r.l., una sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 40.000,00 (quarantamila/00) e, in ogni caso, fino ad un massimo del dieci per cento del fatturato;
3. ai sensi dell'articolo 23, comma 4, del Regolamento sanzionatorio, se, all'esito del procedimento, risulterà provato che la violazione di cui al punto 1 è ancora in corso, il provvedimento finale potrà altresì contenere l'ordine di cessazione della violazione e le eventuali misure opportune di ripristino;
4. ai sensi dell'articolo 7, comma 2, del Regolamento sanzionatorio, entro il termine perentorio di 30 giorni dalla notifica della presente delibera, Troiolo Linee S.r.l. può pagare in misura ridotta la sanzione di cui al punto 2, nella misura della terza parte, pari a euro 13.333,33 (tredicimilatrecentotrentatré/33), rinunciando alle ulteriori formalità del procedimento e determinandone l'estinzione, 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. 253/2022*”, a condizione che la violazione contestata nella presente delibera sia cessata;

5. 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, tel. 011.19212.587;
6. il destinatario della presente delibera e i terzi interessati possono accedere agli atti del procedimento presso l’Ufficio Vigilanza e sanzioni - Via Nizza 230, 10126 Torino;
7. il destinatario della presente delibera, in alternativa a quanto indicato al punto 4, può proseguire con l’ordinario procedimento sanzionatorio, con la facoltà di:
 - inviare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata all’indirizzo sopra indicato, nonché richiedere l’audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa;
 - presentare all’Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere la contestazione avanzata, ai sensi degli articoli 13 e seguenti del Regolamento sanzionatorio, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa;
8. entro il termine di trenta giorni decorrenti dalla comunicazione dell’atto di avvio o, in sua assenza, di sessanta giorni dalla pubblicazione sul sito *web* istituzionale della presente delibera, i terzi interessati possono presentare memorie scritte e documenti al responsabile del procedimento, nonché richiedere l’audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni. Gli interessati che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza delle informazioni fornite manifestano, a pena di decadenza, tale esigenza dandone adeguata motivazione e specificando espressamente le parti riservate;
9. il termine per la conclusione del procedimento è fissato in centottanta giorni, decorrenti dalla data di notifica della presente delibera;
10. ai sensi dell’articolo 7, comma 1, del Regolamento sanzionatorio, alla presente delibera sono allegati la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 24395/2022 e i rilievi effettuati sulla home page del sito *web* della Società, acquisiti agli atti con prot. ART n. 25517/2022, da cui emergono gli elementi costitutivi della violazione contestata;
11. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Troiolo Linee S.r.l. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Torino, 22 dicembre 2022

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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