

Delibera n. 128/2023

**Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 208/2022 nei confronti di Troiolo Linee S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera l), numero 1), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214.**

L'Autorità, nella sua riunione del 27 luglio 2023

**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 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 d), ai sensi del quale *“richiede a chi ne è in possesso le informazioni e l'esibizione dei documenti necessari per l'esercizio delle sue funzioni, nonché raccoglie da qualunque soggetto informato dichiarazioni, da verbalizzare se rese oralmente”*;
- il comma 3, lettera l), numero 1), ai sensi del quale *“applica una sanzione amministrativa pecuniaria fino all'1 per cento del fatturato dell'impresa interessata qualora i destinatari di una richiesta della stessa Autorità forniscano informazioni inesatte, fuorvianti o incomplete, ovvero non forniscano le informazioni nel termine stabilito”*;

**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;

**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);

**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 n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, con cui sono state approvate le *“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”*;
- VISTA** la nota prot. ART n. 17880/2022, dell’11 agosto 2022, con cui, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera d), della legge istitutiva, nonché dell’articolo 4 del Regolamento sanzionatorio, a Troiolo Linee S.r.l. (di seguito anche: Troiolo o la Società) sono state richieste informazioni e documentazione, allo scopo di effettuare la vigilanza sull’ottemperanza da parte di tale Società alle *“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”*, approvate con la delibera n. 28/2021, con l’avviso che in caso di informazioni inesatte, fuorvianti, incomplete o fornite oltre il termine stabilito, l’Autorità si sarebbe riservata di avviare un procedimento sanzionatorio ai sensi della normativa vigente;
- 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, rinnovando l’avviso che in caso di perdurare della condotta omissiva l’Autorità si sarebbe riservata di avviare un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera l), numero 1), della legge istitutiva, *“in esito al quale potrà essere irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria fino all’1 per cento del fatturato”*;
- 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 nota prot. ART n. 23688/2022, con cui l’Autorità ha contestato a Troiolo la mancata ottemperanza alle proprie richieste di informazioni di cui alle note prott. ART n. 17880/2022, dell’11 agosto 2022, e n. 19330/2022, del 13 settembre 2022, e ha, conseguentemente, avviato un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera l), numero 1), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214. Sussistendone i presupposti, il procedimento sanzionatorio è stato avviato sulla base della procedura semplificata di cui all’articolo 7 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori;
- RILEVATO** che la Società non si è avvalsa della facoltà di estinguere il procedimento mediante il pagamento in misura ridotta e, conseguentemente, il procedimento è proseguito

nelle sue forme ordinarie;

- VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 24395/2022, del 15 novembre 2022, con cui, successivamente all'avvio del procedimento, Troiolo, 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;
- VISTA** la memoria difensiva, acquisita agli atti con prott. ART n. 25597/2022 e n. 25600/2022, del 5 dicembre 2022, con cui la Società ha fatto istanza di audizione innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni e si è difesa nel merito, affermando che *“l'avvio del procedimento sanzionatorio nei confronti della Troiolo Linee SrL è illegittimo, atteso che la predetta società ha regolarmente inviato all'autorità dei trasporti la documentazione richiesta”*, aggiungendo che *“[a]ppare eccessivo che per un presunto mancato riscontro venga proposta l'irrogazione di una sanzione pecuniaria di € 30.000,00 (trentamila); all'uopo si rappresenta che la Troiolo Linee SrL ha avuto sempre un atteggiamento collaborativo nei confronti dell'Autorità dei Trasporti e che, anche in questo caso, nonostante il corretto adempimento, ha provveduto ad inoltrare, nuovamente, la documentazione richiesta”* e concludendo con la richiesta di archiviare il procedimento o, in subordine, di rideterminare la sanzione;
- VISTA** la nota prot. ART n. 25751/2022, del 6 dicembre 2022, con cui l'Autorità ha chiesto a Troiolo di trasmettere la ricevuta di avvenuta consegna della nota PEC, di cui si riferisce nella memoria difensiva e con cui sarebbe stata asseritamente trasmessa la documentazione originariamente richiesta, inoltrando nuovamente tale comunicazione, al fine di effettuare i necessari controlli;
- VISTA** la nota di riscontro, acquisita agli atti con prot. ART n. 26706/2022, del 21 dicembre 2022, con cui Troiolo ha rinnovato la richiesta di audizione e ribadito che *“la documentazione è stata inoltrata correttamente”*, rappresentando che *“a causa di un guasto tecnico non è possibile per la scrivente società inoltrare all'Organo in indirizzo la documentazione richiesta”*;
- VISTA** la nota prot. ART n. 26740/2022, del 21 dicembre 2022, con cui la Società è stata convocata in audizione;
- VISTE** le note acquisite agli atti con prott. ART n. 818/2023, del 18 gennaio 2023, e n. 1502/2023, del 31 gennaio 2023, con cui Troiolo ha formulato istanze di differimento dell'audizione, in considerazione dell'impedimento a partecipare del legale rappresentante della Società, accolte, rispettivamente, con note prott. ART n. 1099/2023, del 24 gennaio 2023, e n. 1589/2023, del 1° febbraio 2023;
- VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 14 febbraio 2023, acquisito agli atti con prot. ART n. 2747/2023, del 21 febbraio 2023, nel corso della quale la Società si è ulteriormente difesa nel merito, in particolare:

- ribadendo *“che la Società aveva dato atto di aver originariamente risposto via PEC all’Autorità entro i termini assegnati, ma che non aveva potuto inviare la relativa ricevuta per un problema tecnico. In ogni caso, Troiolo è in possesso della relativa documentazione ed è in grado di trasmetterla all’Autorità”*;
- dichiarando che la ricevuta di avvenuta consegna già trasmessa all’Autorità per le vie brevi e allegata al verbale, *“non è quella relativa al riscontro alla richiesta di informazioni dell’Autorità”* e riservandosi di trasmettere all’Autorità prova che le informazioni richieste sono state trasmesse all’Autorità entro il termine originariamente assegnato;

**VISTA** la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 2747/2023, del 21 febbraio 2023, con cui Troiolo ha inoltrato *“copia della mail inoltrata dalla scrivente società in data 15.09.2022 quale riscontro relativo alla richiesta informazioni del 13.09.2022”*;

**VISTE** le risultanze istruttorie relative al presente procedimento comunicate alla Società, con nota prot. ART n. 13396/2023, del 4 maggio 2023, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell’articolo 20, comma 1, lettera b), del Regolamento sanzionatorio e inoltrate al difensore della stessa con nota prot. ART n. 14111/2023 del 9 maggio 2023;

**PRESO ATTO** che, a seguito della comunicazione delle risultanze istruttorie, la Società non ha esercitato i propri diritti di partecipazione, contraddittorio e difesa, non trasmettendo memorie di replica, né chiedendo di essere audita innanzi al Consiglio;

**VISTA** la relazione istruttoria predisposta dall’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

**CONSIDERATO** quanto rappresentato nella suddetta relazione istruttoria e, in particolare, che:

1. ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera d), della legge istitutiva, l’Autorità *“richiede a chi ne è in possesso le informazioni e l’esibizione dei documenti necessari per l’esercizio delle sue funzioni”*;
2. ai sensi dell’articolo 4 del Regolamento sanzionatorio, durante la fase preistruttoria, *“[g]li Uffici acquisiscono ogni elemento necessario ai fini dell’eventuale avvio del procedimento sanzionatorio, anche attraverso [...] richieste di informazioni e documenti, [...] secondo quanto disciplinato dalle disposizioni vigenti”*;
3. ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera l), numero 1), della legge istitutiva, ove il destinatario di una richiesta di informazioni dell’Autorità non risponda entro il termine assegnato, la stessa può irrogare le sanzioni ivi indicate;
4. dalla visura camerale emerge che la Società esercita quale attività prevalente, tra l’altro, il *“servizio di linea interregionale effettuato mediante autobus”*;
5. conseguentemente, tale Società rientra nel novero dei destinatari delle *“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*”, approvate con la delibera n. 28/2021, in relazione all’osservanza delle quali l’Autorità stava conducendo la propria attività di vigilanza;

6. in tale contesto, con nota prot. ART n. 17880/2022, dell’11 agosto 2022, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera d), della legge istitutiva, nonché dell’articolo 4 del Regolamento sanzionatorio, a Troiolo sono state richieste informazioni e documentazione, che, al tempo della richiesta, non erano reperibili sul sito *web* della Società, allo scopo di effettuare la vigilanza sull’ottemperanza da parte della stessa alle predette misure di regolazione, approvate con la delibera n. 28/2021, con l’avviso che in caso di informazioni inesatte, fuorvianti, incomplete o fornite oltre il termine stabilito, l’Autorità si sarebbe riservata di avviare un procedimento sanzionatorio ai sensi della normativa vigente;
7. poiché la Società non ha riscontrato la predetta richiesta di informazioni, entro il termine ivi indicato, con nota prot. ART n. 19330/2022, del 13 settembre 2022, Troiolo è stata sollecitata a riscontrare la predetta richiesta di informazioni, rinnovando l’avviso che in caso di perdurare della condotta omissiva l’Autorità si sarebbe riservata di avviare un procedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera l), numero 1), della legge istitutiva, *“in esito al quale potrà essere irrogata una sanzione amministrativa pecuniaria fino all’1 per cento del fatturato”*;
8. la Società non ha riscontrato neppure la predetta nota di sollecito, entro il termine ivi indicato;
9. sul tema, le ragioni addotte da Troiolo non appaiono sufficienti a superare le contestazioni; infatti, dappprincipio la Società, per le vie brevi, ha trasmesso una asserita ricevuta, relativa ad una comunicazione di cui, tuttavia, sulla base di quanto rilevato dall’Ufficio Informatica, telecomunicazioni e trasformazione digitale dell’Autorità, non è presente traccia nei *server* dell’Autorità. Tale ricevuta è stata, successivamente, disconosciuta, durante l’audizione, da parte del rappresentante legale della Società;
10. successivamente, la Società ha affermato, apoditticamente, nella propria memoria difensiva di aver correttamente ottemperato in termini alla richiesta di informazioni dell’Autorità, senza fornire alcuna evidenza a supporto. E anche alle richieste dell’Autorità di fornire prova dell’avvenuto invio, Troiolo ha replicato che un *“guasto tecnico”* impediva l’inoltro di tale *e-mail*;
11. infine, nel corso dell’audizione, la Società si è riservata di trasmettere prova dell’avvenuto invio e, al riguardo, ha inoltrato una *e-mail* datata *“martedì 15 settembre 2022 12:42”*, senza accludere né la ricevuta di avvenuta consegna, né quantomeno la ricevuta di accettazione;
12. a seguito di verifiche effettuate dall’Ufficio Informatica, telecomunicazioni e trasformazione digitale dell’Autorità, neppure di quest’ultima *e-mail* risulta traccia né al protocollo dell’Autorità né presso l’archivio di sicurezza del

gestore del sistema di posta elettronica certificata;

13. al riguardo si osserva che non rileva la circostanza che, successivamente all'avvio del procedimento sanzionatorio, la Società abbia trasmesso parte della documentazione originariamente richiesta. Infatti, in tale momento, il termine per l'ottemperanza era già spirato, con la conseguenza che la violazione si era già perfezionata e, pertanto, tale condotta può, al più, essere valorizzata in sede di quantificazione della sanzione;

#### **RITENUTO**

pertanto, di accertare da parte di Troiolo linee S.r.l., 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 e, conseguentemente, di procedere all'irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dell'articolo 37, comma 3, lettera l), numero 1), della legge istitutiva;

#### **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. sotto il profilo della gravità della violazione, rileva, quanto alla rilevanza degli effetti pregiudizievole sulla azione amministrativa dell'Autorità, la circostanza che l'inadempimento, nei termini assegnati, dell'obbligo di fornire le informazioni richieste, ha determinato un pregiudizio al buon andamento dell'attività degli Uffici e conseguentemente all'esercizio delle funzioni di vigilanza sull'osservanza delle misure di regolazione dettate dall'Autorità a tutela dei passeggeri nel trasporto via autobus, poiché tale attività ha potuto essere portata a termine, con separato procedimento sanzionatorio – avviato con delibera n. 253/2022, del 22 dicembre 2022 –, solo a seguito della trasmissione, avvenuta successivamente all'avvio del presente procedimento, della documentazione originariamente richiesta, e dello svolgimento di ulteriori rilievi, in evidente contrasto, oltretutto, con il principio di collaborazione tra cittadino e pubblica amministrazione; parimenti, quanto al grado di colpevolezza dell'agente, rileva l'assenza di modelli di organizzazione e di gestione idonei a prevenire violazioni della stessa specie, come risulta da quanto affermato nel corso dell'audizione dal legale rappresentante di Troiolo, che ha rappresentato che la Società “ (cfr. prot. ART n. 2747/2023, del 21 febbraio 2023) e come indirettamente dimostrato, altresì, dalla circostanza che, nell'ambito del procedimento avviato con delibera n. 253/2022, nel corso dell'audizione, tenutasi in data 7 aprile 2022, la Società, per il tramite del

proprio difensore, si sia impegnata a dare comunicazione all'Autorità relativamente allo svolgimento delle attività anticipate in tale sede (cfr. prot. ART n. 12465/2023, del 28 aprile 2023), senza successivamente trasmettere alcunché; infine, riguardo al grado di colpevolezza dell'agente rilevano, altresì, il tentativo di occultare la violazione, rappresentato dalla ripetuta allegazione di avere tempestivamente riscontrato la richiesta di informazioni, senza che risulti traccia né al protocollo dell'Autorità né presso l'archivio di sicurezza del gestore del sistema di posta elettronica certificata dei riscontri asseritamente inviati, nonché, a mitigazione della gravità della violazione, i lamentati problemi (cfr. prot. ART n. 2747/2023, del 21 febbraio 2023);

3. con riferimento alle azioni volte all'eliminazione o all'attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva che, successivamente all'avvio del procedimento, con nota acquisita agli atti con prot. ART n. 24395/2022, del 15 novembre 2022, Troiolo, 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;
4. non sussiste la reiterazione;
5. in relazione alle condizioni economiche della Società, dal bilancio risulta che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l'esercizio 2021, pari ad euro 5.936.429 ed un utile di euro 717.710;
6. 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 l), numero 1), della legge istitutiva, l'importo della sanzione deve essere commisurato fino all'1 per cento del fatturato dell'impresa interessata;
7. per le considerazioni su esposte e sulla base linee guida, risulta congruo: i) determinare l'importo base della sanzione nella misura di euro 22.000,00 (ventiduemila/00); ii) non applicare, sul predetto importo base, alcun aumento; iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 5.500,00 (cinquemilacinquecento/00), in considerazione delle azioni poste in essere successivamente alla violazione; iv) quantificare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 16.500,00 (sedecimilacinquecento/00);

**RITENUTO** pertanto di procedere all'irrogazione delle sanzioni nella misura di 16.500,00 (sedecimilacinquecento/00), ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera l), numero 1), della legge istitutiva;

tutto ciò premesso e considerato

#### **DELIBERA**

1. è accertata, nei confronti di Troiolo Linee S.r.l., nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, 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;

2. per la violazione di cui al punto 1, è irrogata, nei confronti di Troiolo Linee S.r.l., la sanzione pecuniaria di euro 16.500,00 (sedicimilacinquecento/00), ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera l), numero 1), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
3. la sanzione di cui al punto 2 deve essere pagata entro il termine di 30 (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. 128/2023";
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 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;
5. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Troiolo Linee S.r.l. ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Avverso il presente provvedimento può essere esperito, entro sessanta giorni, ricorso giurisdizionale innanzi al Tribunale Amministrativo Regionale per il Piemonte o, entro centoventi giorni, ricorso straordinario al Presidente della Repubblica.

Torino, 27 luglio 2023

Il Presidente  
Nicola Zaccheo

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