

Delibera n. 159/2023

Procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 253/2022, nei confronti di Troiolo Linee S.r.l., per 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 n. 28/2021. Approvazione della proposta d'impegni e chiusura del procedimento senza accertamento dell'infrazione.

L'Autorità, nella sua riunione del 26 ottobre 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 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 *“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; nei casi in cui intenda adottare una decisione volta a fare cessare un'infrazione e le imprese propongano impegni idonei a rimuovere le contestazioni da essa avanzate, può rendere obbligatori tali impegni per le imprese e chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione; può riaprire il procedimento se mutano le circostanze di fatto su cui sono stati assunti gli impegni o se le informazioni trasmesse dalle parti si rivelano incomplete, inesatte o fuorvianti; in circostanze straordinarie, ove ritenga che sussistano motivi di necessità e di urgenza, al fine di salvaguardare la concorrenza e di tutelare gli interessi degli utenti rispetto al rischio di un danno grave e irreparabile, può adottare provvedimenti temporanei di natura cautelare”*;
- 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 gli articoli 13 e seguenti;
- 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 delibera n. 253/2022, del 22 dicembre 2022, notificata in pari data con prot. ART n. 26883/2022, con la quale è stato avviato un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Troiolo Linee S.r.l. (di seguito anche: Troiolo o Società), ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per 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 n. 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*”;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. 2725/2023, del 21 febbraio 2023, con cui la Società ha formulato una proposta di impegni, al fine di ottenere la chiusura del procedimento, senza l'accertamento dell'infrazione, chiedendo di essere audita innanzi all'Ufficio Vigilanza e sanzioni;

VISTA

la nota prot. ART n. 3903/2023, del 9 marzo 2023, con cui la Società è stata convocata in audizione;

VISTA

la nota acquisita agli atti con prot. ART n. n. 4683/2023, del 24 marzo 2023, con cui la Società ha chiesto il differimento dell'audizione in considerazione dell'impossibilità a partecipare del suo legale rappresentante;

- VISTA** la nota prot. ART n. 4705/2023, del 24 marzo 2023, con cui l'istanza di differimento della Società è stata accolta;
- VISTO** il verbale dell'audizione, tenutasi in data 7 aprile 2023, acquisito agli atti con prot. ART n. 12465/2023, del 28 aprile 2023, nel corso della quale, al fine di acquisire elementi utili a formulare valutazioni in ordine all'ammissibilità della proposta di impegni presentata, sono stati chiesti chiarimenti alla Società che si è riservata di fornire riscontro in una successiva nota;
- VISTI** i rilievi effettuati sul sito *web* della Società, acquisiti agli atti con prot. ART n. 15590/2023, del 17 maggio 2023;
- CONSIDERATO** che, con la propria proposta di impegni, Troiolo, in sintesi, si è impegnata a porre fine alla violazione, adeguando le proprie Condizioni generali di trasporto e il sito *web*, nonché:
- *“a garantire all'utente, titolare di un biglietto inutilizzato, di poter effettuare altro viaggio a titolo completamente gratuito entro il termine di 12 mesi dall'acquisto”;*
 - *“nel caso in cui la scrivente società non dovesse rispettare i termini di riscontro previsti dall'art. 11.4 delle condizioni di viaggio, di garantire, oltre il rimborso del biglietto, un indennizzo così determinato: • 20% del prezzo del biglietto, nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo; • 35% del prezzo del biglietto, nel caso di risposta fornita tra il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo”;*
- VISTA** la delibera n. 98/2023, del 31 maggio 2023, notificata, in pari data, con nota prot. ART n. 18854/2023, con la quale la suddetta proposta di impegni è stata dichiarata ammissibile, ritenendosi che, ad una preliminare e complessiva valutazione, la stessa *“appaia potenzialmente idonea all'efficace perseguimento degli interessi tutelati dalle misure 3.1, lettera b.2), 3.3, 3.4, lettere a) e b), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021, di cui si è contestata l'inosservanza, [...] poiché la Società oltre a porre fine alla violazione contestata ha previsto, a favore dei passeggeri, condizioni economiche maggiormente vantaggiose rispetto a quanto previsto dalla vigente regolazione”* e ne è stata disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell'Autorità, affinché i terzi interessati potessero presentare osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio;
- PRESO ATTO** che, nel corso della consultazione sulla proposta di impegni avviata con la pubblicazione della summenzionata delibera n. 98/2023, non sono pervenute osservazioni, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento sanzionatorio, da parte dei terzi interessati;
- VISTA** la nota prot. ART n. 31825/2023, del 24 luglio 2023, con cui la Società è stata convocata in audizione;

- VISTA** la nota prot. ART n. 40765/2023, del 5 settembre 2023, con cui è stato disposto il differimento dell'audizione;
- VISTO** il verbale dell'audizione tenutasi in data 13 settembre 2023, acquisito agli atti con prot. ART n. 48254/2023, del 28 settembre 2023, nel corso della quale alla Società è stato rappresentato che la misura 3.3, lettera f.1), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, dispone che “[i] gestori dei servizi informano gli utenti almeno [...] 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 [...] di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie”, che la misura 3.4, lettere a) e b), 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”” e che, da un primo e sommario esame della documentazione trasmessa, il riferimento alla facoltà di cui alla misura 3.3, lettera f.1), non pare sufficientemente valorizzato e Troiolo ha dichiarato la propria disponibilità immediata a modificare le Condizioni generali di trasporto, chiedendo l'assegnazione di un termine per effettuare le modifiche sul sito della Società;
- VISTE** le note acquisite agli atti con prot. ART n. 53664/2023, del 10 ottobre 2023, e n. 54163/2023, dell'11 ottobre 2023, con cui la Società ha comunicato di aver apportato le modifiche anticipate nel corso dell'audizione;
- VISTI** i rilievi effettuati sul sito *web* della Società, acquisiti agli atti con prot. ART n. 54935/2023, del 13 ottobre 2023;
- VISTA** la relazione istruttoria dell'Ufficio Vigilanza e sanzioni;
- RITENUTO** di confermare l'effettiva idoneità degli impegni sopra indicati, presentati dalla Società con la nota prot. ART n. 2725/2023, del 21 febbraio 2023, a perseguire efficacemente gli interessi tutelati dalle misure di cui si è contestata l'inosservanza, poiché la Società, oltre a porre fine alla violazione contestata, modificando le Condizioni generali di trasporto ed il sito *web* della Società, ha previsto, a favore dei passeggeri, condizioni economiche maggiormente vantaggiose rispetto a quanto previsto dalla vigente regolazione;
- RITENUTO** conseguentemente, di approvare, rendendoli obbligatori per Troiolo Linee S.r.l., ai sensi dell'articolo 18, commi 1 e 2, del Regolamento sanzionatorio, gli impegni proposti con la citata nota prot. ART n. 2725/2023, del 21 febbraio 2023 e dichiarati ammissibili con la sopra citata delibera n. 98/2023, precisando, contestualmente, che la proposta di impegni, nella parte in cui è riportato: “35% del prezzo del biglietto, nel caso di risposta fornita tra il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo”, deve intendersi, come risulta dalle Condizioni generali di trasporto acquisite agli atti con prot. ART n. 54935/2023: “35% del prezzo del biglietto, nel

caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo”;

DATO ATTO

che, in esito all’approvazione dei suddetti impegni, deve ritenersi conclusa la trattazione delle contestazioni, relative all’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, di cui al procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 253/2022;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. per le considerazioni di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamate, sono approvati e, per gli effetti, resi obbligatori, ai sensi dell’articolo 18, commi 1 e 2, del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, gli impegni presentati da Troiolo Linee S.r.l., in relazione all’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, contestata con la delibera n. 253/2022, con la nota prot. ART n. 2725/2023, del 21 febbraio 2023, che è allegata al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale, con la specificazione che, nella parte in cui si prevede *“35% del prezzo del biglietto, nel caso di risposta fornita tra il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo”*, deve intendersi, come risulta dalle Condizioni generali di trasporto acquisite agli atti con prot. ART n. 54935/2023: *“35% del prezzo del biglietto, nel caso di risposta non fornita entro il centovesimo giorno dal ricevimento del reclamo”*;
2. è disposta la pubblicazione sul sito *web* istituzionale dell’Autorità della proposta di impegni di cui alla nota prot. ART n. 2725/2023, resa obbligatoria ai sensi del punto 1;
3. è chiuso, senza l’accertamento dell’infrazione, il procedimento sanzionatorio avviato con la delibera n. 253/2022, del 22 dicembre 2022, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), della legge istitutiva, per 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 n. 28/2021;
4. al fine di verificare la corretta attuazione degli impegni resi obbligatori ai sensi del punto 1, l’Autorità potrà, in qualsiasi momento, chiedere che Troiolo trasmetta una relazione, corredata da idonea documentazione, nonché effettuare attività di vigilanza, anche d’ufficio;
5. qualora Troiolo Linee S.r.l. contravvenga agli impegni assunti come nella proposta di cui al punto 1, o il presente provvedimento si fondi su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti fornite dalla Società, l’Autorità riavvierà il procedimento sanzionatorio secondo le procedure ordinarie e provvederà all’avvio di un ulteriore procedimento sanzionatorio conseguente alla suddetta violazione, oltre alla possibile adozione, qualora ne sussistano i presupposti, dei provvedimenti anche di natura cautelare di cui all’articolo 37, comma 3, lettera f) del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201 convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

6. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Troiolo Linee S.r.l., nonché 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, 26 ottobre 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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