

Delibera n. 191/2023

Avvio di un procedimento, nei confronti di Autolinee Federico S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettere a), b) e c), e 8.1, dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021.

L'Autorità, nella sua riunione del 7 dicembre 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 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 inottemperanza agli ordini e alle misure disposti”*;

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 e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;

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);

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 1.3, che dispone che *"[i]l presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi regolari di traporto con autobus:*
 - a) il cui punto di imbarco è situato nel territorio italiano;*
 - b) il cui punto di imbarco è situato fuori dal territorio dell'Unione europea e il punto di sbarco è situato nel territorio italiano";*
- la misura 2.1, che dispone, tra l'altro, che *"Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni (...) di cui all'articolo 3 del 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"*; quest'ultima disposizione definisce *"a) «servizi regolari»: i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite";* ed inoltre definisce *"gestore del servizio", "a.3) il vettore di cui all'articolo 3, lettera e) del Regolamento autobus che offre servizi regolari di trasporto al pubblico";*
- 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, che prevede, tra l'altro, che “[*l*]e informazioni di cui alla Misura 3.3 sono fornite almeno:
 - a) nel sito web, in una sezione dedicata accessibile dall'home page, tramite apposito link denominato “*Reclami*”;
 - b) nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata “*Reclami*”;
 - c) nella carta dei servizi, ove ne sia prevista l'adozione, 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.”;

VISTI

i rilievi effettuati sul sito *web* della Società Autolinee Federico S.p.A., in data 30 ottobre 2023, acquisiti agli atti dell'Autorità con prot. ART n. 60639/2023 di pari data;

VISTA

la richiesta di informazioni dell'Autorità prot. ART n. 60747/2023, del 30 ottobre 2023, e gli allegati citati rilievi acquisiti con prot. ART n. 60639/2023, con la quale, atteso che le condizioni generali di trasporto pubblicate sul sito della Società sono riferite all'attività di trasporto passeggeri della società Interbus Federico S.r.l. e dell'ATI tra Interbus Federico S.r.l. e Soc. Marino S.r.l., è stato richiesto ad Autolinee Federico S.p.A. di “[...] riferire quale, delle condizioni generali di trasporto [sopra indicate], [la] Società adotta per disciplinare la propria attività di trasporto passeggeri su gomma oppure [...] indicare l'indirizzo della sezione del suddetto sito web contenente le condizioni generali di trasporto [della Società] e trasmettere una copia delle stesse;

VISTA

la nota acquisita con prot. ART n. 61117/2023, del 31 ottobre 2023, con la quale la Autolinee Federico ha riscontrato la sopra citata richiesta informazioni, affermando che: “[...] si comunica che erroneamente vengono inviate richieste (come da oggetto) inerenti il trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale effettuato dalla società Interbus Federico Srl, infatti la scrivente effettua solo servizi di trasporto passeggeri su gomma, come TPL, all'interno della regione Calabria, pertanto tutte le richieste inerenti il trasporto nazionale vanno inviate alla Interbus Federico SRL [...]”;

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 quanto segue:

1. l'allegato A alla delibera n. 28/2021 definisce, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), della legge istitutiva, 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”;
2. con riferimento al servizio di trasporto con autobus, ai sensi della misura 1.3, lettera a), dell'allegato A, alla citata delibera n. 28/2021, le misure di cui al suddetto allegato si applicano “ai servizi regolari di traporto con autobus [...] il cui punto di imbarco è situato nel territorio italiano”, a nulla rilevando la circostanza che il vettore svolga anche o, esclusivamente, servizio di traporto pubblico locale;
3. la misura 2, comma 1, del suddetto allegato A, stabilisce tra l'altro, che “Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni (...) di cui all'articolo 3 del 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”; quest'ultima disposizione definisce “a) «servizi regolari»: i servizi che assicurano il trasporto di passeggeri su autobus con una frequenza determinata e su un itinerario determinato e in cui l'imbarco o lo sbarco dei passeggeri hanno luogo presso fermate prestabilite”;
4. nel perimetro dei soggetti regolati dalle misure di cui alla delibera n. 28/2021, come definito dalla suddetta misura 1.3, lettera a), rientra Autolinee Federico S.p.A., dal momento che la Società offre “servizi regolari”, considerato che - oltre al dato camerale, dal quale emerge *per tabulas* che l'attività della Società è, anche, quella di “servizio di autotrasporti su strada di persone e/o cose in concessione e/o in affidamento sia comunale, sia provinciale, sia regionale, sia statale, con qualunque mezzo, sia in Italia che all'estero” - è la stessa Autolinee Federico ad affermare di “effettua[re] solo servizi di trasporto passeggeri su gomma, come TPL, all'interno della regione Calabria” e a dichiarare, nella propria carta della mobilità (di seguito anche: “Carta della mobilità 2022”), che il servizio è gestito “con corse di linea” in tutto il territorio regionale (pag. 6), menzionando “orari di partenza e di arrivo” nelle “fermate programmate del percorso” (pag. 16);
5. quindi, attesa la soggezione di Autolinee Federico S.p.A. alle misure di regolazione di cui all'allegato A, alla delibera n. 28/2021, dai citati rilievi effettuati sul sito web della Società, acquisiti con prot. ART. n. 60639/2023, del 30 ottobre 2023, si constata quanto segue:

- i) sulla *home page* non risulta presente un *link* denominato “*Reclami*”, mediante il quale sia possibile accedere ad una sezione a ciò dedicata, pertanto, la Società non ottempera a quanto previsto dalla misura 3.4, lettera a) ed inoltre la suddetta *home page* difetta di ogni riferimento alle informazioni previste dalla misura 3.3;
- ii) a seguito di esplicita richiesta dell’Autorità (cfr. pag. 2, punti I) e II), richiesta prot. ART n. 60747/2023), la Società non ha indicato quali, delle condizioni generali trasporto presenti sul sito *web*, la medesima adotti, né ha prodotto copia delle condizioni generali di trasporto adottate; pertanto, la Società non ha dato prova di aver adeguato le proprie condizioni generali di trasporto a quanto previsto dalla misura 3.4, lettera b), nei termini assegnati dalla misura 8.1;
- iii) nella Carta della mobilità 2022, - costituente “*applicazione nel campo del pubblico trasporto della Carta dei Servizi*”, la cui adozione è obbligatoria ai sensi della legge 24 dicembre 2007 n. 244 (art. 2, comma 461) e della legge regionale n. 42/1998 (art. 26) per gli esercenti servizi di trasporto pubblico locale (*ivi*, pag. 6) - i reclami sono disciplinati a pag. 18, dove difetta il riferimento alle informazioni previste dalla misura 3.3, lettere a), b), d), f.1), f.2) e g), ossia:
 - le lingue utilizzabili per l’inoltro del reclamo (lettera a);
 - la disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo (lettera b), in quanto non troverebbe riscontro l’indicazione della reperibilità del modulo di reclamo sul sito internet della Società;
 - i termini entro i quali il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio (lettera d);
 - la possibilità di utilizzare le procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e di presentare reclamo all’Autorità di regolazione dei trasporti, precisando le relative modalità (lettere f.1 e f.2);
 - il riconoscimento dell’indennizzo in caso di ritardata risposta al reclamo (lettera g);pertanto, la Società non ha adeguato la Carta della mobilità 2022 a quanto previsto dalla misura 3.4, lettera c), nei termini assegnati dalla misura 8.1;

CONSIDERATO

pertanto, che, sulla base di quanto precede, sembra emergere l’inottemperanza, da parte di Autolinee Federico S.p.A., agli obblighi informativi previsti dalle misure di cui all’Allegato A alla delibera n. 28/2021, in quanto risulta che la Società:

- (i) non fornisce, sul proprio sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dalla *home page*, tramite apposito *link* denominato “*Reclami*”, le

informazioni di cui alla misura 3.3, come disposto dalla misura 3.4, lettera a);

- (ii) non fornisce, nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata *"Reclami"*, le informazioni previste dalla menzionata misura 3.3, come disposto dalla misura 3.4, lettera b);
- (iii) non fornisce, nella Carta della mobilità 2022, le informazioni di cui alla misura 3.3 lettere a), b), d), f.1), f.2) e g), come disposto dalla misura 3.4, lettera c);

RITENUTO

quindi, che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento nei confronti di Autolinee Federico S.p.A. per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, per l'inottemperanza alle sopra indicate misure disposte con la delibera n. 28/2021;

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;

todo ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. di avviare, per le motivazioni di cui in premessa, che si intendono qui integralmente richiamate, un procedimento, nei confronti di Autolinee Federico S.p.A., per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettere a), b) e c), e 8.1, in quanto non fornisce le informazioni di cui alla misura 3.3 nel proprio sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dalla *home page*, tramite apposito *link* denominato *"Reclami"*, né nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata *"Reclami"* e non fornisce le informazioni di cui alla misura 3.3 lettere a), b), d), f.1), f.2) e g) nella carta dei servizi;
2. per la violazione di cui al punto 1, all'esito del procedimento, potrebbe essere irrogata, nei confronti di Autolinee Federico S.p.A., una sanzione amministrativa pecunaria 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. 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;

5. 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;
6. il destinatario della presente delibera può, entro il termine di trenta giorni dalla notifica della stessa, inviare memorie difensive e documenti al responsabile del procedimento, tramite posta elettronica certificata (PEC) all’indirizzo pec@pec.autorita-trasporti.it, nonché richiedere l’audizione innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni.
7. Il destinatario della presente delibera può, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della stessa, presentare all’Ufficio Vigilanza e sanzioni proposte di impegni idonei a rimuovere le contestazioni avanzate, a sensi degli articoli 13 e seguenti del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità;
8. entro il termine 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. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, ad Autolinee Federico S.p.A. ed è pubblicata sul sito *web* istituzionale dell’Autorità.

Torino, 7 dicembre 2023

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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