

Delibera n. 60/2024

Procedimento avviato con delibera n. 192/2023 nei confronti di Liroso Linee S.r.l. Adozione del provvedimento sanzionatorio e dell'ordine di cessazione della violazione, ai sensi, rispettivamente, dell'articolo 37, comma 3, lettere i) ed f), 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 e 3.4, lettera a), dell'Allegato A alla delibera 28/2021.

L'Autorità, nella sua riunione del 9 maggio 2024

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 (di seguito: Regolamento autobus);

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 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”*, che trova applicazione dal 1° gennaio 2022, e, in particolare:
- la misura 1.3 la quale dispone che *“[i]l presente provvedimento si applica con riguardo ai servizi regolari di trasporto con autobus: il cui punto di imbarco è situato nel territorio italiano, 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 la quale stabilisce tra l’altro, che *“[a]i 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, lettera a), 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”;

VISTI i rilievi effettuati sul sito *web* di Liroso Linee S.r.l. (di seguito anche: Liroso o Società), nonché le Condizioni generali di trasporto e la Carta della mobilità della Società, reperibili presso il menzionato sito *web*, acquisiti agli atti con prot. ART n. 69308/2023, del 21 novembre 2023;

VISTA la delibera n. 192/2023, del 7 dicembre 2023, notificata con prot. ART n. 76466/2023, di pari data, con cui è stato disposto l’avvio di un procedimento sanzionatorio, nei confronti di Liroso, 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 e 3.4, lettera a), dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021, in quanto le informazioni di cui alla misura 3.3 non risultavano fornite nel sito *web* della Società, in una sezione dedicata accessibile dall’*home page*, tramite apposito *link* denominato “Reclami”;

RILEVATO che, nelle more del procedimento, la Società non ha esercitato i propri diritti di partecipazione, contraddittorio e difesa, non trasmettendo memorie difensive, né chiedendo di essere audita innanzi all’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

VISTI i rilievi effettuati sul sito *web* di Liroso, acquisiti agli atti con prot. ART n. 20073/2024, del 22 febbraio 2024;

VISTE le risultanze istruttorie relative al presente procedimento comunicate a Liroso, con nota prot. ART n. 25253/2024, del 7 marzo 2024, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell’articolo 20, comma 1, lettera b), del Regolamento sanzionatorio;

RILEVATO che, successivamente alla 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;

VISTI i rilievi effettuati sul sito *web* di Liroso, acquisiti agli atti con prot. ART n. 44297/2024, del 29 aprile 2024;

VISTA la relazione istruttoria dell’Ufficio Vigilanza e sanzioni;

CONSIDERATO quanto rappresentato nella relazione istruttoria con riferimento alla contestata violazione ed in particolare che:

1. come indicato nella Carta della mobilità, la Società effettua “servizi di trasporto pubblico di linea interregionale di competenza statale” (cfr. prot. ART n.

69308/2023) ed è, pertanto, soggetta al rispetto delle misure di regolazione che l’Autorità ha dettato con la delibera n. 28/2021;

2. sulla base dei rilievi effettuati sul sito *web* di Liroso, acquisiti agli atti con prot. ART n. 69308/2023, del 21 novembre 2023, è risultata non presente una sezione dedicata alle informazioni di cui alla misura 3.3, accessibile dall’*home page*, tramite un apposito *link* denominato “*Reclami*”, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a);

RITENUTO

pertanto, di accertare l’inottemperanza, da parte di Liroso Linee S.r.l., alle misure 3.3 e 3.4, lettera a), dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021, e di procedere all’irrogazione della sanzione amministrativa pecuniaria prevista dall’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;

CONSIDERATO

altresì quanto rappresentato nella relazione istruttoria in ordine alla quantificazione delle sanzioni 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 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. con riferimento alla gravità della violazione, al fine di determinare l’importo base della sanzione, rilevano sia 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, sia l’entità dei suoi effetti pregiudizievoli, posto che l’assenza delle informazioni dal sito della Società ostacola la conoscibilità da parte dei passeggeri dei propri diritti e, conseguentemente, l’inottemperanza contestata è potenzialmente idonea a ledere il diritto all’informazione di un numero considerevole di utenti; rilevano, inoltre, la significativa durata della violazione, tuttora perdurante, così come la circostanza che, pure a fronte di modifiche al sito della Società, l’inottemperanza non sia stata corretta;
3. non sussiste la reiterazione;
4. non sussistono azioni poste in essere per l’eliminazione o l’attenuazione delle conseguenze della violazione;
5. in relazione alle condizioni economiche dell’agente, dall’ultimo bilancio disponibile della Società emerge che la stessa ha esposto un valore totale dei ricavi delle vendite, delle prestazioni e di altri proventi commerciali, per l’esercizio 2022, pari ad euro 1.413.935 ed una perdita di euro 1.925.920;
6. per le considerazioni su esposte e sulla base delle linee guida, risulta congruo: (i) determinare l’importo base della sanzione nella misura di euro 25.000,00 (venticinquemila/00); (ii) non applicare, sul predetto importo base, alcuna

maggiorazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 6.250,00 (seimiladuecentocinquanta/00) in considerazione delle condizioni economiche; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 18.650,00 (diciottomilaseicentocinquanta/00);

RITENUTO pertanto di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 18.650,00 (diciottomilaseicentocinquanta/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;

CONSIDERATO inoltre quanto rappresentato nella relazione istruttoria relativamente alla circostanza che, sulla base dei rilievi acquisiti agli atti con prot. ART n. 20073/2024, del 22 febbraio 2024, e con prot. ART n. 44297/2024 del 29 aprile 2024, risulta che, pure a fronte di una modifica del sito *web* della Società, appare tuttora mancante la sezione dedicata alle informazioni di cui alla misura 3.3, accessibile dall'*home page*, tramite un apposito *link* denominato "*Reclam*", conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a), e che, pertanto, l'inottemperanza alle misure 3.3 e 3.4, lettera a), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, come contestata con la delibera di avvio del procedimento sanzionatorio ART n. 192/2023, del 7 dicembre 2023, risulta tuttora in corso;

RITENUTO conseguentemente, che siano sussistenti i presupposti per l'adozione, nei confronti di Liroso Linee S.r.l., di un ordine di cessazione della violazione ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, con cui si intimi alla Società di adeguare il proprio sito *web* a quanto disposto dalle misure di regolazione di cui si è accertata la perdurante violazione;

RITENUTO congruo fissare in centoventi giorni il termine per dare esecuzione all'ordine di cessazione della violazione;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, nei confronti di Liroso Linee S.r.l., l'inottemperanza alle misure 3.3 e 3.4, lettera a), dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, contestata con la delibera n. 192/2023;
2. per la violazione di cui al punto 1, è irrogata, nei confronti di Liroso Linee S.r.l., la sanzione pecuniaria di euro 18.650,00 (diciottomilaseicentocinquanta/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;
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. 60/2024”;

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. è, inoltre, accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, la perdurante inottemperanza, da parte di Liroso Linee S.r.l., alle misure 3.3 e 3.4, lettera a), dell’Allegato A alla delibera n. 28/2021, come contestata con la delibera di avvio del procedimento sanzionatorio n. 192/2023;
6. è, conseguentemente, adottato, nei confronti di Liroso Linee S.r.l. un ordine di cessazione della violazione di cui al punto 5, e di adozione delle relative misure di ripristino, ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera f), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
7. pertanto, a Liroso Linee S.r.l. si ordina di porre fine alla violazione di cui al punto 5, adeguando, entro il termine di centoventi giorni, il proprio sito *web* a quanto disposto dalle misure di regolazione di cui si è accertata la perdurante violazione; entro il medesimo termine, Liroso Linee S.r.l. trasmette all’Autorità idonea documentazione comprovante l’attuazione di tale ordine;
8. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, a Liroso 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, 9 maggio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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