

Delibera n. 100/2024

Procedimento avviato con delibera n. 191/2023 nei confronti di Autolinee Federico S.p.A. concernente l'inottemperanza alle misure di cui alla delibera n. 28/2021. Adozione del provvedimento sanzionatorio.

L'Autorità, nella sua riunione dell'11 luglio 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: 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) 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 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 e, in particolare, l'articolo 3 ("Definizioni"), ai sensi del quale:

- i *“servizi regolari”*, sono *“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”*;
- il *“gestore del servizio”*, è *“il vettore di cui all'articolo 3, lettera e) del Regolamento autobus che offre servizi regolari di trasporto al pubblico”*;

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"* 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] 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, alle lettere a), b) e c), 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 rilevi effettuati in data 30 ottobre 2023 (prot. ART n. 60693/2023) sul sito web di Autolinee Federico S.p.A. (di seguito anche "Società" o "Autolinee Federico"), esercente attività di trasporto passeggeri su strada, finalizzati alla verifica della corretta applicazione, da parte della suddetta Società, delle misure di regolazione di cui all'Allegato A alla delibera n. 28/2021;

VISTA

la delibera n. 191/2023, del 7 dicembre 2023, con la quale l'Autorità ha avviato nei confronti di Autolinee Federico S.p.A un procedimento ai sensi dell'articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, per l'eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio per l'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettere a), b) e c), e 8.1 dell'allegato A alla delibera n. 28/2021, per non aver fornito, nella sua qualità di gestore del servizio:

- i) 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) 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) 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);

VISTA

la nota acquisita con prot. ART n. 79643/2023, del 15 dicembre 2023, con la quale la Società ha rappresentato, tra l'altro, che:

- "[...] sul sito www.autolineefederico.it sono presenti gli indirizzi mail riferiti ai reclami ed il link riferito ai diritti dei passeggeri [...] con modulo di contatto, già modificato da qualche anno [...]";
- "[d]al mese di ottobre [...] [la Società sta] lavorando al nuovo sito che sarà disponibile online, in via definitiva dai primi giorni di gennaio 2024. Il nuovo portale contemplerà le misure indicate nella delibera n 191/2023";
- "[...] [la Società chiede], pertanto, un confronto telefonico al fine di potere effettuare tutte le integrazioni e modifiche necessarie";

VISTA

la nota prot. ART n. 80414/2023, del 18 dicembre 2023, con la quale, al fine di dare riscontro alla richiesta della Società, acquisita al prot. ART n. 79643/2023 del 15 dicembre 2023, di avere un “[...] confronto telefonico al fine di potere effettuare tutte le integrazioni e modifiche necessarie”, l’Ufficio Vigilanza e sanzioni ha comunicato ad Autolinee Federico, tra l’altro, che: “le facoltà partecipative al procedimento e le relative tempiste sono quelle previste dal regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell’Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014, e successive modificazioni [...] come stabilito dal suddetto regolamento sanzionatorio e riportato a pagina n. 7 della delibera n. 191/2023 [...]”;

VISTA

la nota acquisita con prot. ART n. 83243/2023, del 27 dicembre 2023, con la quale la Società ha rappresentato, tra l’altro, che: “[...] il nuovo sito www.autolineefederico.it sarà online entro il 15.1.24, [...] [la Società] ha apportato modifiche e revisionato il sito attuale”; alla suddetta nota la Società ha allegato “screen della revisione richiesta con delibera n 28/2021 allegato A, al sito www.autolineefederico.it, sezione reclami ed apposito modulo di contatto” nonché “[...] copia aggiornata ed oggetto di revisione delle condizioni di viaggio”, precisando che queste ultime “sono definite “Condizioni di Viaggio Interbus Federico” e, pertanto, presentano differenze dalle “Condizioni di Viaggio Ati” presenti sul nostro sito, a titolo informativo, esclusivamente per la collaborazione con Marino Bus”:

VISTA

la nota prot. ART n. 8275/2024, del 18 gennaio 2024, con la quale Autolinee Federico è stata convocata in audizione per il 1° febbraio 2024;

VISTE

la nota acquisita con prot. ART n. 10893/2024, del 25 gennaio 2024, con la quale la Società ha chiesto di anticipare l’audizione al 31 gennaio 2024 e la nota degli Uffici dell’Autorità prot. ART n. 11192/2024, del 26 gennaio 2024, con la quale la citata istruttoria prot. ART n. 10893/2024 è stata accolta;

VISTO

il verbale dell’audizione della Società tenutasi in data 31 gennaio 2024, acquisito agli atti con prot. ART n. 13715/2024, del 5 febbraio 2024, dal quale si evince che, nel corso dell’audizione:

i) l’Ufficio VIS, considerata la perdurante inottemperanza alle misure di regolazione di cui alla delibera n. 28/2021, ha osservato che, “da una prima disamina del sito web della Società [...] rimangono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti criticità”:

- “non risulta che la Società abbia previsto, come richiesto dalla misura 3.1, la possibilità, per l’utente, di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua”;
- “la sezione reclami, accessibile dalla homepage, risulta sprovvista di tutte le informazioni richieste dalla misura 3.3”;

- *“nelle Condizioni generali di trasporto, che, secondo quanto comunicato dalla Società, devono intendersi le “Condizioni di Viaggio Interbus Federico”, seppur “aggiornat[e] ed oggetto di revisione” (cfr. citata comunicazione prot. ART n. 83243/2023) risultano ancora prive di alcune tra le informazioni richieste dalla misura 3.3 tra le quali, a titolo esemplificativo, la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie”;*
- *“la “Carta della mobilità 2024”, costituente “applicazione nel campo del pubblico trasporto della carta dei servizi”, continua a non riportare o, a non riportare in modo esaustivo, 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)”;*
- ii) la Società ha affermato che *“residuano ancora degli adempimenti da attuare per una completa ottemperanza alle misure di regolazione di cui alla delibera 28/2021”* ed inoltre che *“intende porre in essere ulteriori aggiornamenti del sito web, delle Condizioni generali trasporto e della carta della mobilità [...] tali modifiche saranno apportate entro il 29 febbraio 2024”*;

VISTI

i rilevi effettuati in data 19 marzo 2024 sul sito web di Autolinee Federico (prot. ART n. 28849/2024), al fine di verificare la corretta applicazione, da parte della Società, delle misure di regolazione di cui all’Allegato A alla delibera n. 28/2021;

VISTE

le risultanze istruttorie comunicate alla Società, con nota prot. ART n. 40716/2024, del 18 aprile 2024, previa autorizzazione del Consiglio in pari data, ai sensi dell’articolo 20, comma 1, lettera b), del Regolamento sanzionatorio;

VISTA

la nota prot. ART n. 42894/2024, del 24 aprile 2024, con la quale Autolinee Federico, oltre a chiedere audizione innanzi al Consiglio, ha affermato che: *“[...] in riferimento alla comunicazione del 18.4.24, prot. N0040716/2024 si rende noto di aver proceduto alla revisione ed alla rettifica dei punti indicati dall’ufficio vigilanza con aggiornamento della Carta della Mobilità, Condizioni Generali di Trasporto (in allegato) e pubblicati su www.autolineefederico.it.”*; alla suddetta nota la Società ha allegato copia delle Condizioni generali di trasporto e copia della Carta della mobilità;

VISTA

la nota prot. ART n. 46215/2024, del 3 maggio 2024, con la quale Autolinee Federico, come richiesto dalla Società con la citata nota prot. n. 42894/2024, è stata convocata in audizione innanzi al Consiglio per il giorno 22 maggio 2024 ore 15:00;

VISTI

il verbale dell’audizione innanzi al Consiglio del 22 maggio 2024 e la nota di Autolinee Federico integrativa del suddetto verbale, acquisiti con prot. ART n. 53337/2024, del 29 maggio 2024, dai quali si evince che:

- nel corso dell’audizione la Società ha affermato che: *“[...] a seguito delle sollecitazioni dell’Autorità avvenute nell’ambito del procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 191/2023, Autolinee Federico ha provveduto ad ottemperare alle misure di cui alla delibera n. 28/2021; [...] precedentemente all’avvio del procedimento di cui alla delibera n. 191/2023, la Società, comunque, gestiva i reclami”*;

- nella nota integrativa del verbale la Società ha affermato che: “[...] l'inizio del procedimento sanzionatorio è avvenuto nel periodo di “vacatio” dovuto alla ristrutturazione rimodulazione e aggiornamento del nostro sito web www.autolineefederico.it che, sia nel periodo precedente che successivo all'inizio del procedimento, i reclami sono stati gestiti secondo il regolamento”;

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. l'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 (di seguito anche: “Regolamento autobus”), definisce:
 - i “servizi regolari”, come “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”;
 - il “gestore del servizio”, come “il vettore di cui all'articolo 3, lettera e) del Regolamento autobus che offre servizi regolari di trasporto al pubblico”;
2. l'Allegato A alla delibera dell'Autorità n. 28/2021, del 25 febbraio 2021, 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”, 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” (misura 1.3);
 - “[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” (misura 2.1);
 - “[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" (misura 3.3);

- "[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" (misura 3.4);

- "[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" (misura 8.1);

3. 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, 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" (cfr. nota prot. ART n. 61117/2023, del 31 ottobre 2023) e a rappresentare nella Carta della mobilità, anche nell'ultima versione aggiornata ad aprile 2024 ("REV.4 24.04.2024") pervenuta da Autolinee Federico con nota prot. ART n. 42894/2024, del 24 aprile 2024, che la stessa svolge un servizio di trasporto di linea su tutto il territorio regionale (cfr. pag. 5-6 ove sono indicate le "LINEE REGIONALI") e che la prestazione resa ha carattere di servizio pubblico (cfr. pag. 8 ove si legge che "[l]l'utente ha il diritto di partecipare alla prestazione del servizio pubblico");

4. dalla documentazione agli atti risulta l'inottemperanza di Autolinee Federico agli obblighi di cui alle misure 3.3, 3.4, lettere a), b), e c), e 8.1 dell'Allegato A alla delibera 28/2021, in quanto, dai rilievi effettuati sul sito web della Società in data 30 ottobre 2023, acquisiti agli atti con prot. ART n. 60639/2023 e richiamati a pagina n. 3 della citata delibera di avvio n. 191/2023, è emerso che:

a. nella home page della Società non risultava presente un link denominato

“Reclami”, mediante il quale fosse possibile accedere ad una sezione dedicata, di talché la Società non aveva ottemperato a quanto previsto dalla misura 3.4, lettera a); inoltre, la suddetta *home page* difettava di ogni riferimento alle informazioni previste dalla misura 3.3;

- b. Autolinee Federico non aveva adeguato le proprie Condizioni generali di trasporto a quanto previsto dalla misura 3.4, lettera b), nei termini assegnati dalla misura 8.1;
- c. la Società non aveva adeguato la Carta della mobilità 2022 – costituente l'applicazione nel campo del pubblico trasporto della Carta dei Servizi - a quanto previsto dalla misura 3.4, lettera c), nei termini assegnati dalla misura 8.1, in quanto difettava 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 trova 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 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);
- 5. l'inadempimento, nei termini, alle misure di regolazione di cui alla delibera n. 28/2021 e, quindi, la fondatezza della contestazione di cui alla delibera di avvio n. 191/2023, del 7 dicembre 2023, trovano conferma, tra l'altro, nelle stesse affermazioni rese, dalla Società, nel corso dell'istruttoria, quali:
 - “[d]al mese di ottobre [...] [la Società sta] lavorando al nuovo sito che sarà disponibile online, in via definitiva dai primi giorni di gennaio 2024. Il nuovo portale contemplerà le misure indicate nella delibera n. 191/2023 [...] [la Società chiede], pertanto, un confronto telefonico al fine di potere effettuare tutte le integrazioni e modifiche necessarie (cfr. prot. ART n. 79643/2023, del 15 dicembre 2023)”;
 - “[...] il nuovo sito www.autolineefederico.it sarà online entro il 15.1.24, [...] [la Società] ha apportato modifiche e revisionato il sito attuale” (cfr. prot. ART n. 83243/2023, del 27 dicembre 2023);
 - “residuano ancora degli adempimenti da attuare per una completa ottemperanza alle misure di regolazione di cui alla delibera 28/2021” ed inoltre che la stessa “intende porre in essere ulteriori aggiornamenti del sito web, delle Condizioni generali trasporto e della carta della mobilità [...] tali modifiche saranno apportate entro il 29 febbraio 2024” (cfr. verbale audizione prot. ART n. 13715/2024, del 5 febbraio 2024);

6. inoltre, dai rilievi effettuati sul sito *web* di Autolinee Federico, effettuati in data 19 marzo 2024 (prot. ART 28849/2024) e finalizzati alla verifica della corretta applicazione, da parte della Società, delle misure di regolazione di cui all'Allegato A, alla delibera n. 28/2021, è stato possibile constatare solo una parziale ottemperanza, di Autolinee Federico, alle suddette misure di regolazione, la cui violazione è stata contestata con la citata delibera n. 191/2023, in quanto:
 - i) con riferimento all'obbligo di informare l'utente *“dei rimedi che [...] può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui alla lettera e [...] [sottolineatura aggiunta]”*, previsto dalla misura 3.3 lettera f), ossia di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziali delle controversie (f.1) e di presentare un reclamo all'Autorità (f.2), occorre rilevare che Autolinee Federico ha omesso di indicare, sia nella Carta della mobilità (*“Rev. 4 del 22.02.2024”*), sia nelle Condizioni generali di trasporto (*“Rev. 4 del 22.02.2024”*), che il rimedio della procedura di conciliazione extragiudiziale può essere utilizzato a condizione che la Società non abbia risposto al reclamo dell'utente nei termini previsti dal Regolamento autobus o, qualora più favorevoli, dalle Condizioni generali di trasporto oppure dalla Carta dei servizi; in considerazione della rilevanza della suddetta omissione, l'adempimento da parte di Autolinee Federico all'obbligo previsto dalla misura 3.3, lettera f), non può considerarsi corretto, in quanto non completo;
 - ii) con riferimento all'obbligo previsto dalla misura 3.3, lettera g), ai sensi della quale *“[i] gestori del servizio informano gli utenti almeno [...] g) dell'indennizzo automatico previsto dalla Misura 6.1”*:
 - la Società ha indicato, nella sezione reclami dell'*home page*, nella Carta della mobilità (*“Rev. 4 del 22.02.2024”* – pag. 27) e nelle Condizioni generali di trasporto (*“Rev. 4 del 22.02.2024”* – pag. 29), l'importo di 6 euro anziché l'importo di 4 euro come, invece, previsto dalla Misura 6.3, lettera a), la quale, invero, dispone che *“l'indennizzo di cui alle Misure 6.1 e 6.2 non è dovuto nei casi in cui: a) l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro”*;
 - la Società ha utilizzato, nella Carta dei servizi (*“Rev. 4 del 22.02.2024”*) e nelle Condizioni generali di trasporto (*“Rev. 4 del 22.02.2024”*), una formulazione che non appare coerente con l'automaticità dell'indennizzo al verificarsi delle condizioni previste dalla Misura 6.1; invero, a differenza della sezione reclami della *home page* dove, correttamente, la Società informa che *“il passeggero – utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico”*, a pag. 26 della Carta della mobilità (*“Rev. 4 del 22.02.2024”*) e a pag. 28 delle Condizioni generali di trasporto (*“Rev. 4 del 22.02.2024”*), la Società informa l'utente che *“può ricevere un indennizzo automatico”*;
7. tuttavia, a seguito della notifica delle risultanze istruttorie (prot. ART n. 40716/2024, del 18 aprile 2024), con nota acquisita con prot. ART n. 42894/2024, del 24 aprile 2024, Autolinee Federico, oltre a chiedere audizione innanzi al Consiglio, ha rappresentato che: *“[...] in riferimento alla comunicazione del*

18.4.24, prot. N0040716/2024 [ovvero la comunicazione delle risultanze istruttorie] si rende noto di aver proceduto alla revisione ed alla rettifica dei punti indicati dall'ufficio vigilanza con aggiornamento della *Carta della Mobilità, Condizioni Generali di Trasporto* (in allegato) e pubblicati su www.autolineefederico.it.”; alla suddetta nota la Società ha allegato copia delle Condizioni Generali di trasporto e copia della Carta della Mobilità, dalla cui disamina è stato possibile constatare che le residue criticità rilevate con le risultanze istruttorie risultano superate, in quanto, nelle Condizioni Generali di Trasporto e nella Carta della Mobilità, Autolinee Federico ha indicato che:

- “Il passeggero- utente potrà utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale; nel caso in cui l’utente – entro il termine di 30 giorni – abbia ricevuto da parte dell’operatore economico una risposta che reputa insoddisfacente, oppure non abbia ricevuto risposta, può presentare, entro un anno dal reclamo o dalla richiesta di rimborso o indennizzo tramite la piattaforma ConciliaWeb, in prima persona o tramite un proprio delegato (una qualsiasi persona fisica di fiducia, un’associazione di consumatori, un ente esponenziale, un avvocato), istanze di conciliazione per risolvere determinate controversie relative a viaggi. Per maggiori informazioni è possibile consultare la sezione “Servizio conciliazioni ART” www.autorita-trasporti.it/conciliaweb [...]”;
 - “[...]’indennizzo non è mai dovuto nei casi in cui: a) l’importo dello stesso è inferiore a 4 euro; [...]”;
 - “[...]’utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto [...]”;
8. con riferimento alle affermazioni dalla Società rese nel corso dell’audizione innanzi al Consiglio, come successivamente integrate con nota acquisita unitamente al verbale di audizione (prot. ART n. 53337/2024), le stesse non sono accoglibili ai fini dell’esclusione della responsabilità dell’impresa con riferimento alla violazione contestata; invero, oggetto del presente procedimento è l’inottemperanza di Autolinee Federico, nei termini, alle misure di cui all’Allegato A, alla delibera n. 28/2021, la quale risulta dai citati rilevi effettuati in data 30 ottobre 2023 (prot. ART n. 60639/2023) sul sito *web* di Autolinee Federico ed è confermata, inoltre, dalla stessa Società, la quale, in fase istruttoria, ha affermato, tra l’altro, che: “*residuano ancora degli adempimenti da attuare per una completa ottemperanza alle misure di regolazione di cui alla delibera 28/2021*” (cfr. verbale audizione prot. ART n. 13715/2024, del 5 febbraio 2024);
9. pertanto, l’affermazione della Società circa l’asserito periodo di “*vacatio dovuto alla ristrutturazione rimodulazione e aggiornamento del [...] sito web* www.autolineefederico.it”, in cui avrebbe avuto inizio il procedimento sanzionatorio di cui alla delibera di avvio n. 191/2023, non esclude in alcun modo la responsabilità della Società, sulla quale, invero, gravava l’obbligo di

ottemperare alle misure 3.3, 3.4, lettera a), b) e c), entro il 1° gennaio 2022, come disposto dalla misura 8.1 del medesimo allegato; invece, la Società ha ottemperato alle misure oggetto del presente procedimento solo successivamente all'avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera n. 191/2023, del 7 dicembre 2023 e, con riferimento alla misura 3.3, lettere f) e g), dopo la comunicazione delle risultanze istruttorie;

10. parimenti non esclude la responsabilità di Autolinee Federico quanto asserito dalla stessa con riguardo alla gestione dei reclami, ovvero che “[...] *sia nel periodo precedente che successivo all'inizio del procedimento, i reclami sono stati gestiti secondo il regolamento*”; infatti, la Società si è dotata di un meccanismo di gestione dei reclami conforme alle misure di regolazione di cui all'Allegato A alla delibera n. 28/2021, solo successivamente all'avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla citata delibera n. 191/2023; tra l'altro, a tal proposito si osserva che la finalità della Misura 3 è quella di individuare, per una più completa e sostanziale tutela degli utenti, un *set minimo* di garanzie relative all'accessibilità del meccanismo per il trattamento dei reclami, il cui contenuto è stato individuato, dall'Autorità, a valle di un complesso procedimento amministrativo che ha assicurato, mediante la fase della consultazione la partecipazione degli *stakeholders*, la valutazione delle relative osservazioni e, quindi, il rispetto del principio di proporzionalità delle misure adottate;

RITENUTO

pertanto, di accertare l'inottemperanza, da parte di Autolinee Federico, alle misure 3.3, 3.4, lettera a), b) e c), e 8.1, 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 della sanzione 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, dalle Condizioni generali di trasporto e dalla Carta della mobilità 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 atteso che l'adempimento alle misure di regolazione di cui all'Allegato A alla delibera n. 28/2021 è avvenuto solo successivamente all'avvio del procedimento sanzionatorio di cui alla delibera n. 191/2023, del 7 dicembre 2023, a fronte dell'obbligo di ottemperare, da parte della Società, entro il 1° gennaio 2022, come disposto dalla misura 8.1 del suddetto Allegato A;

3. non sussiste la reiterazione;
4. con riferimento alle azioni poste in essere per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione, rileva la circostanza che Autolinee Federico, nelle more del procedimento, abbia ottemperato alle misure 3.3 e 3.4, lettere a), b) e c);
5. in relazione alle condizioni economiche dell'agente, al fine di assicurare la finalità dissuasiva della sanzione irrogata, nel rispetto del principio di proporzionalità, vengono in rilievo le risorse di cui dispone l'agente, come risulta dal bilancio della Società, da cui 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 20.815.722 (di cui euro 13.174.106 da attività di trasporto passeggeri) ed un utile di euro 5.176.078, superiori rispetto ai ricavi e all'utile relativi all'esercizio 2021, pari, rispettivamente, a euro 14.578.160 (di cui euro 12.237.200 da attività di trasporto passeggeri) e a euro 373.959;
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 30.000,00 (trentamila/00); (ii) non applicare, sul predetto importo base, alcuna maggiorazione; (iii) applicare sul predetto importo base una riduzione pari a euro 7.500,00 (settemilacinquecento/00) in considerazione delle azioni poste in essere per l'eliminazione o attenuazione delle conseguenze della violazione; (iv) irrogare, conseguentemente, la sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di euro 22.500,00 (ventiduemilacinquecento/00);

RITENUTO

pertanto, di procedere all'irrogazione della sanzione nella misura di euro 22.500,00 (ventiduemilacinquecento/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;

tutto ciò premesso e considerato

DELIBERA

1. è accertata, nei termini di cui in motivazione, che si intendono qui integralmente richiamati, nei confronti di Autolinee Federico S.p.A., l'inottemperanza alle misure 3.3, 3.4, lettere a), b) e c), e 8.1, dell'Allegato A alla delibera n. 28/2021, contestata con la delibera n. 191/2023;

2. per la violazione di cui al punto 1, è irrogata, nei confronti di Autolinee Federico S.p.A., la sanzione pecuniaria di euro 22.500,00 (ventidue mila cinquecento/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. 100/2024";
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. la presente delibera è notificata, a mezzo PEC, ad Autolinee Federico S.p.A. ed è pubblicata sul sito web istituzionale dell'Autorità.

Torino, 11 luglio 2024

Il Presidente
Nicola Zaccheo

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